2025 年度 カスタマーサポート表彰制度　授賞理由

Best Customer Support
of The Year 2025

特別賞(生成 AI 活用)

パナソニック株式会社エレクトリックワークス社

音声認識 × 生成 AI～生産性・VOC 品質向上の取組み事例～

パナソニック株式会社エレクトリックワークス社は、電気設備などを扱うパナソニック株式会社の社内カンパニーである。CX イノベーションセンターは、「『お客様の声を起点とする価値創造で、次もパナソニック』を実現する」というパーパスを掲げ、代理店や顧客からのさまざまな問い合わせを、電話・E メール・チャットのチャネルで対応している。

年間 60 万件の受付件数があり、オペレーターの後処理時間の長さと、VOC データの品質のばらつきが、パーパス実現への大きな障壁となっていた。オペレーターは応対入力に多くの時間を要する上に、専門スキル獲得度合いの差によって、応対履歴の品質にばらつきが生じ、結果として分析レベルやレポートの信頼性に課題が残る状況であった。

そこで、音声認識技術と生成 AI を組み合わせることで、オペレーターの負担を軽減しながら、均質で高品質な VOC データを収集する仕組みの構築に取り組むことにした。具体的には、顧客対応を音声分析しテキスト化した上で、生成 AI を活用して精度の高い VOC 資料を作成することに取り組んだ。

当初、音声認識技術を導入したが、音声認識の精度が上がらなかったため、音声認識システムを使ってテキスト化したお客様との会話を、生成 AI を活用して要約し VOC データを作成する取り組みへと進化させた。生成 AI の要約精度を向上するために、プロンプト最適化に向けた改良（プロンプトエンジニアリング）を 500 回以上行うなど熱心に工程を繰り返した結果、ハルシネーションを防止する仕組みを構築し、高精度の要約技術を社内で作り上げることに成功した。また、生成 AI のバージョンアップの際に発生する社内システムとの連動やセキュリティ問題に対しても、関係部署とのミーティングを重ねることで解決するに至った。

取り組みの結果として、オペレーターの ACW は 3 分から 1 分 30 秒へと 50%短縮され（年間 25,000 時間の短縮）、生成 AI の要約出力精度は 100%、音声認識率も 93%に到達した。また、この結果により、オペレーターの負担が減り、より顧客対応に集中できるようになったことは、CX・ES の向上にもつながっており、高く評価する。

音声認識システムと生成 AI の特性を理解し、研究を重ね、二つを掛け合わせて活用することで業務効率向上と CX 向上・ES 向上を同時に実現した取り組みのため、特別賞（生成 AI 活用賞）と評価した。