



Best Customer Support
of The Year 2026

奨励賞

株式会社ヨシダ

カスタマーインティマシー/情報発信実現に向けた全員参加型生成 AI 活用

株式会社ヨシダは、歯科医療機器の開発から総合コンサルティングまでを提供する企業である。同社コンタクトセンター部は、全国の歯科医療関係者からの製品問い合わせや修理受付を担う重要な顧客接点として機能している。

従来、顧客である歯科医師等は何かあれば営業担当者へ直接連絡する有人対応が前提であり、同部がその役割を担うためには、全員が顧客の特徴や過去履歴を深く理解している必要があった。しかし、応対ログは個人の経験値や立場の違いにより精度や濃度にばらつきがあり、理想的な記録を残すことが難しかった。また、専門的な内容ゆえに後処理時間も長く、オペレーターの入力負荷を軽減しながら顧客密着性を高めることが課題となっていた。

こうした課題に対し、同社は生成 AI を活用した自動要約システムを構築した。顧客の申し出や回答のポイントを網羅する独自のプロンプトを開発し、問い合わせ内容や対応時間等に応じて 8 種類のルートへ分岐させることで、高品質かつ均質な応対ログの作成を実現している。さらに、全スタッフが参加する開発コンペを開催し、組織的な活用習慣化を図ることで、全員参加型の生成 AI 活用を定着させた。加えて、均質化された過去ログから機器の買い替えニーズ等の営業に有用な情報を自動抽出し、営業部門へプッシュ型で情報連携する二次活用の仕組みを整備したことで、単なる電話サポートから営業活動へ貢献する情報発信拠点への転換を全社横断で推進した。

その結果、自動要約の導入により後処理時間を最大約 25%削減し、スタッフのストレス緩和を実現した。また、一元化された高品質なログに基づく丁寧な顧客理解が進んだことで、顧客によるオペレーター応対満足度調査において「大変満足」の割合が向上するなど、顧客体験価値の向上につながっている。さらに、リーダーの目検に依存していた営業情報の抽出時間を約 77%削減するなど、現場の効率化と他部門への具体的なビジネス貢献において着実な成果を上げている。

今後は、現在の顧客満足度調査について設問や測定方法をさらに磨き上げ、より本質的な顧客体験を測る内容へレベルアップを図ることが期待される。また、同社が掲げる変遷ロードマップに沿って、要約の知見であるプロンプトエッセンスをトークスクリプトへ導入し、営業活動に直結する情報を能動的に収集する仕組みの開発が望まれる。さらに、チャットボット導入や Web サイトの社内外マルチ運用による自己解決の促進と入電抑制を推進し、従来のヘルプデスク機能から「情報発信拠点」への本格的な進化とさらなる展開が期待されることから奨励賞と評価した。