



Best Customer Support
of The Year 2026

奨励賞

富士通株式会社／パーソルコミュニケーションサービス株式会社 対話分析 AI が人の力を磨く ～「共感力」を育てる振り返り支援～

富士通株式会社は総合 ICT 企業であり、パーソルコミュニケーションサービス株式会社はコンタクトセンターおよび IT サポートのアウトソーシングを担う企業である。本取り組みは、富士通の対話分析 AI に関する知見と、パーソルコミュニケーションサービスのお客様総合センターにおける実務知見を融合し、顧客対応の現場における人材育成の高度化を目指したものである。

同センターでは、対応品質の向上と従業員の成長支援を重要課題とし、新入オペレーターの基礎スキル習得に向けた AI 活用にも取り組んできた。一方で、事前研修で一定のスキルを身に付けても、実際の顧客対応を通じた学びを継続的に支える仕組みは十分ではなかった。とりわけ、信頼関係の構築に欠かせない傾聴や共感、状況に応じた判断が求められるため、定型的な指導だけでは定着しにくい課題があった。こうした背景から、両社は実際の対応を踏まえた振り返り支援に AI を活用し、共感力を育てる仕組みを構築した点に独自性がある。

本取り組みでは、実際の顧客対話データを AI で分析し、ラポール形成（顧客との信頼関係構築）の観点から改善余地のある場面を自動抽出したうえで、オペレーターの振り返りを支援する仕組みを構築した。顧客対応の音声をテキスト化し、共感や傾聴に関する観点と照合することで改善ポイントを可視化するとともに、AI が一般的な推奨対応や振り返りの視点を提示する。特徴的なのは、答えを一方向的に与えるのではなく、オペレーター自身が発言内容や対応意図を見直し、次回以降の行動指針を主体的に考える運用としている点である。2026 年 2 月には代表電話窓口のオペレーター 8 名を対象に、週 1 回 20 分の振り返りを 1 カ月間実施した。

その結果、約 630 件の対話データ分析を通じて、「積極的な傾聴」スコアは 4.96 から 5.45 へ向上し、「感情的共感」スコアは 2.51 から 3.22 へと 28%向上した。品質評価部門による対応品質評価においても、共感性が 15%向上した。さらに、参加者 8 名全員が顧客対応を見直そうと回答するなど、オペレーターの自律的成長を促す仕組みとしての有効性も示した。

AI を人の代替ではなく、人の力を引き出す伴走役として位置づけ、CX と EX の向上を同時に目指した点は、今後のコンタクトセンター運営に新たな示唆を与えるものである。特に、AI による分析結果を活用しながら、オペレーター自身の内省と気づきを促し、人材育成と対応品質向上の両立を図った点は注目される。今後は、対象者・拠点・業務領域の拡大や、新人育成プロセス全体への実装を通じた効果の持続的検証に期待されることから、奨励賞と評価した。