



Best Customer Support
of The Year 2026

奨励賞

株式会社 USEN NETWORKS

「導入」で終わらせない!生成 AI×人の「泥臭い」運用改善による次世代 CX の実現

株式会社 USEN NETWORKS は、U-NEXT HOLDINGS グループの一員として法人向け通信サービスを提供している。コンタクトセンターは顧客接点の最前線として、問い合わせ対応や問題解決、ナレッジ活用を担い、顧客体験と業務生産性の向上に重要な役割を果たしている。

同社では、事業拡大に伴う入電数増加のなか、膨大かつ複雑化した業務マニュアルがオペレーター育成の長期化や応対時間の増加を招き、SV へのエスカレーション増加、人手不足の常態化につながっていた。こうした状況に対し、生成 AI を単なるツール導入で終わらせるのではなく、持続可能な事業成長と顧客体験向上を実現するための業務改革として取り組んだ。

同社の特徴は、生成 AI を「魔法の杖」と捉えるのではなく、その効果を最大化するための運用基盤整備に注力した点にある。AI が十分に活用できなかった要因を分析し、業務マニュアルや FAQ に含まれる暗黙知の整理、タグ付けや表形式への変換、質問意図・回答・条件・例外事項の構造化などを実施した。さらに、現場の応対履歴や VOC を活用しながらナレッジの形式知化を進め、AI が活用しやすい情報基盤を構築した。

また、高度ナレッジ検索や応対要約機能の導入にあたっては、単なる機能実装にとどまらず、経緯報告書やメール文案、エスカレーション記録の作成など実際の業務シーンごとに専用プロンプトを整備した。加えて、ログ分析を通じて既存チャットボットの利用状況や離脱ポイントを可視化し、複雑化していたシナリオを見直すことで、FAQ・チャットボット・Web サポートを連携させた顧客導線を再設計した。

その結果、FAQ 正答率は 15%から 80%へ向上し、平均後処理時間 (ACW) は 13 分から 3.5 分へと 74% 削減された。さらに、平均処理時間 (AHT) は 14%短縮し、1 時間当たりの応対件数は 2.1 件から 3.7 件へと約 1.5 倍に向上した。入電数が 10%増加する環境下においてもコンタクトセンター運営費用を 10%削減するなど、顧客対応品質と生産性向上の両立を実現している。

生成 AI の導入そのものではなく、ナレッジ整備、業務プロセス改革、顧客導線設計まで含めて運用全体を見直した点は高く評価できる。特に、失敗や課題を分析しながら改善を積み重ね、現場に根差した「泥臭い」運用改革によって成果につなげた実践は、多くの企業にとって示唆に富む取り組みである。人と AI が協働する新たな CX モデルの実現に向けた先進的な事例であり、今後さらなる発展が期待されることから、奨励賞と評価した。