



特別賞(オペレータ支援)

株式会社 NTT ドコモ

ガイドの活用率 UP で ES&生産性向上を実現!~音声認識から生成 AI まで~

株式会社 NTT ドコモでは、総合受付センター（全国 5 拠点）とテクニカルサポートセンター（全国 3 拠点）で、個人向け ISP 事業のサポートを行っている。センターの特性上、問い合わせが多岐に渡り、また、取り扱っている商材も多いため、サービスごとにマニュアルやスクリプトが異なり、オペレーションが複雑になっていた。

上記の悩みを払拭するため、オペレーターの応対支援を目的に、センターでは音声認識ツールを実装している。しかしながら、生産性が思い通りに上がっていなかった。これは、音声認識ツールの有用性がオペレーターに浸透していなかったことに起因する。そこで、ツールの利用目的や活用方法等をまとめたガイドラインを作成。作成の際は、効果を定量的に示す・使用者の生の声を資料に盛り込む等、支援ツールの有用性が定みなく伝わるように工夫を凝らした。

取り組みの結果、音声認識ツールの活用率は 95%まで向上し、計画した目標を達成。生産性と、顧客満足度も上昇しており、効果も認められる。当該ツールを導入しようとした場合、ベテラン層など一定の反対層が存在するが、よく効果が上がるまで、粘り強く実施したことが評価できる。ただ、事務局→管理者→オペレーターという順序で教えるべき内容を伝承しているが、事務局から直接オペレーターへ伝えた方がより効果的であるし、想いも伝えやすかったように思う。今回の支援ツールの直接の影響ではないかもしれないが、顧客満足度調査で、TOP2BOX を 90%以上、TOP1BOX が 70%と高い評価を受けているところが、応対品質の高さを物語っていると言える。

理解してもらう工夫を凝らした伝承ガイドラインを作成したことは評価できる。ただし、このガイドラインにより、どれだけオペレーターの満足度が上がったのか、特にベテランオペレータの評価を測定すると良い。今後、類似ツールの導入や使い方に悩んでいる企業への横展開も実施しており、生成 AI による後処理時間の削減にもチャレンジ中のため、生産性向上のための更なる取り組みに期待したい。

以上から、特別賞(オペレータ支援)と評価した。