[2022年10月18日]

第11回 CCAJ会員交流会

次世代コンタクトセンターの先にあるデータ活用
～応対履歴を価値あるデータに変えろ！～

エス・アンド・アイ株式会社
デジタル・コミュニケーション#1 統括部長　佐々 博音

sandiAI

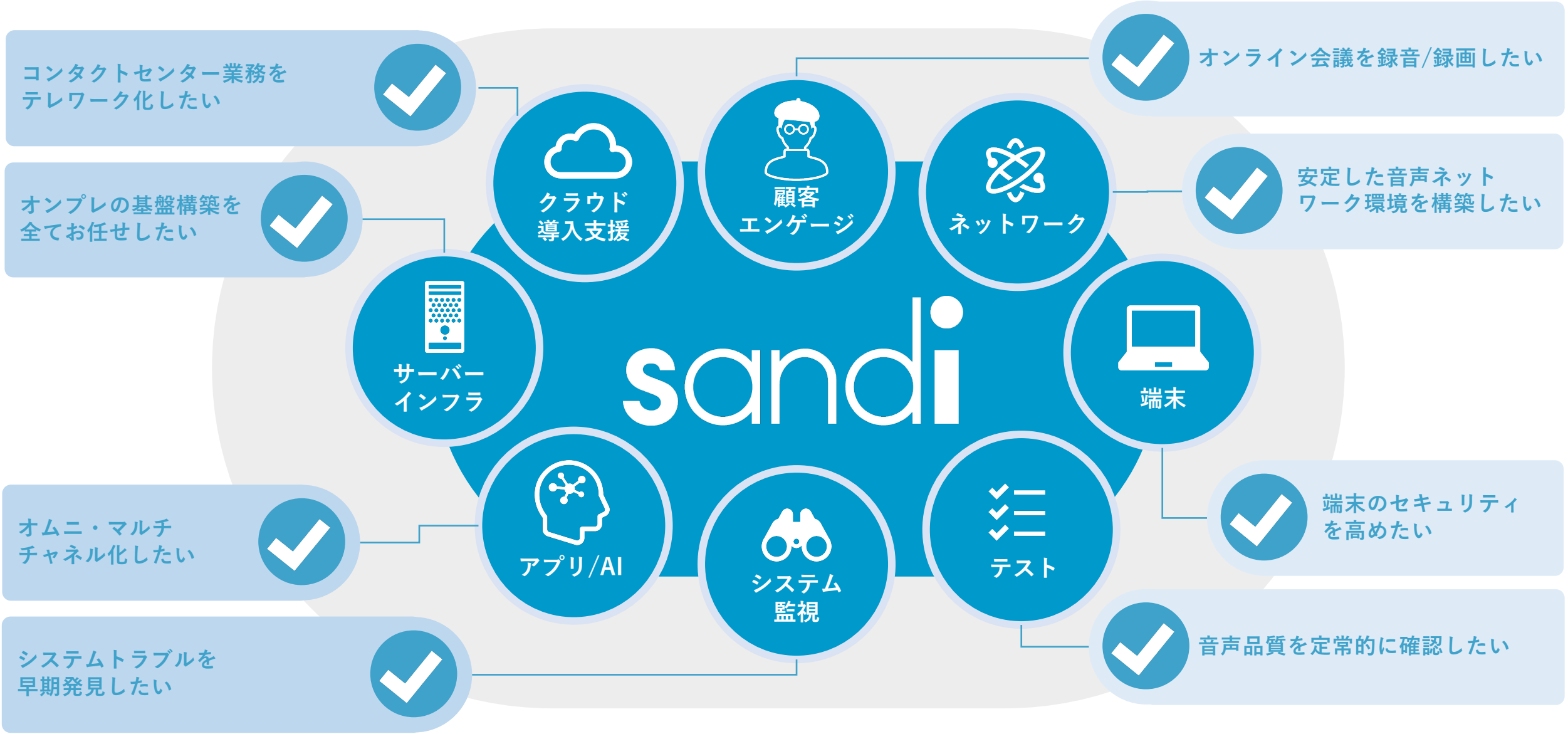
Corporate Profile

設立：1987年
拠点：東京/大阪/名古屋
株主：BIPROGY / ソフトバンク / 日本IBM

事業内容：

- ICT基盤の統合/仮想化、IPテレフォニー、コンタクトセンターのシステム構築
- スマートデバイス活用およびAI分野での各種サービスやソリューションの提供

S&Iのコンタクトセンター ソリューション



記載されている会社名および製品名は、各社の商標または登録商標です。

自己紹介

佐々 博音（サッサ ヒロネ）

エス・アンド・アイ株式会社
デジタエルエンゲージメント本部
デジタルコミュニケーション
統括部長

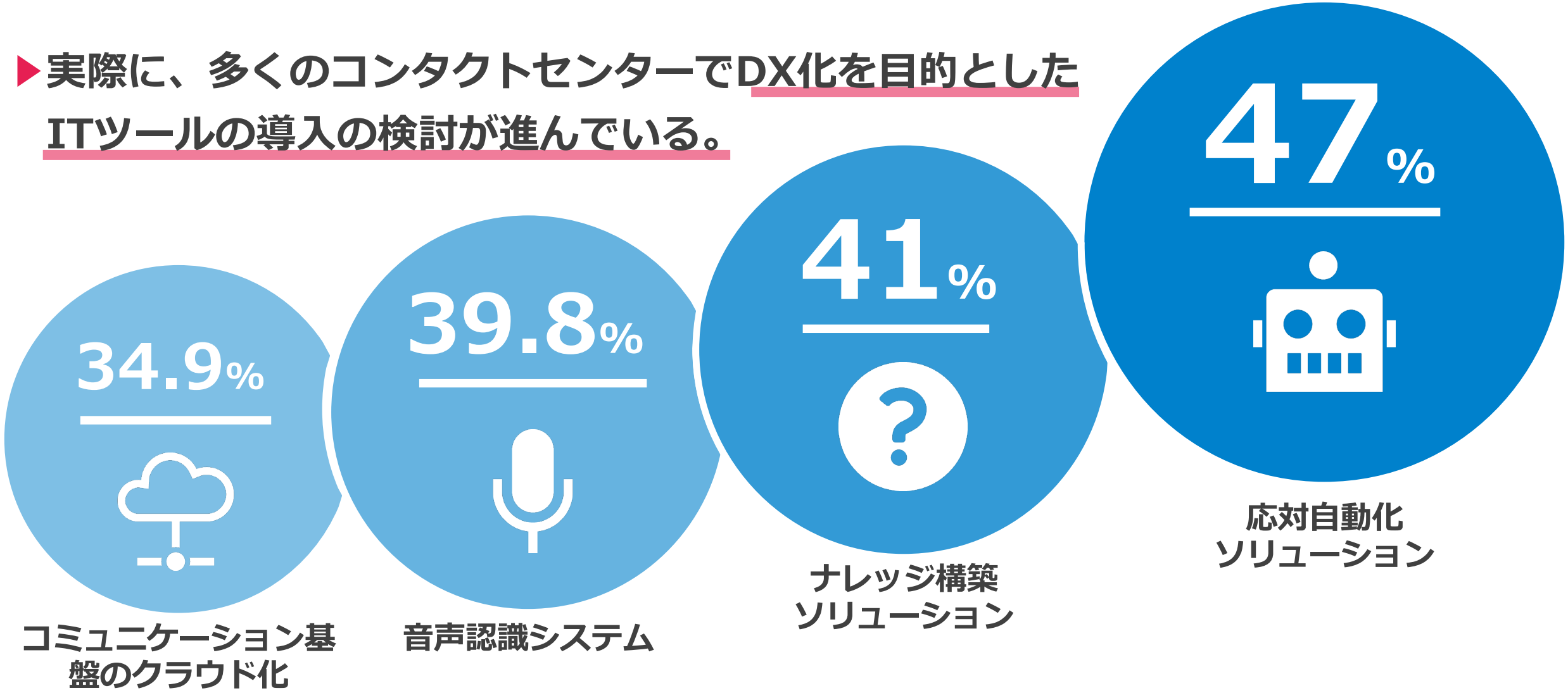
S&Iへ入社後、スポーツ・メディア・通信キャリア系のオープン系Webシステムやクラウドサービスの企画・構築に従事。

2016年より言語処理・音声認識技術を中心とした自社AIサービスブランド「sandi AI」を立ち上げに携わる。
最近では、コンタクトセンター市場のエフォートレス化・デジタル化ニーズへの支援を推進している。

コンタクトセンター 導入/導入予定ソリューション

[引用：コールセンター白書2021]

▶実際に、多くのコンタクトセンターでDX化を目的としたITツールの導入の検討が進んでいる。



現在のコンタクトセンターDXの状況

応対の自動化

- 有人チャット
- Voice Bot
- Visual IVR
- チャットボット
- セルフ検索機能
- RPA

働く環境整備

- クラウドPBX
- リモートインフラ

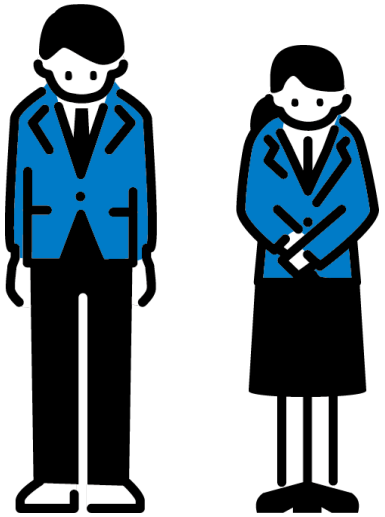
新たな価値創造

- FAQのAI化
- お客さまの声分析（VoC）
- 応対事前予測

モビルスが実施した
「お客様窓口利用動向調査レポート」

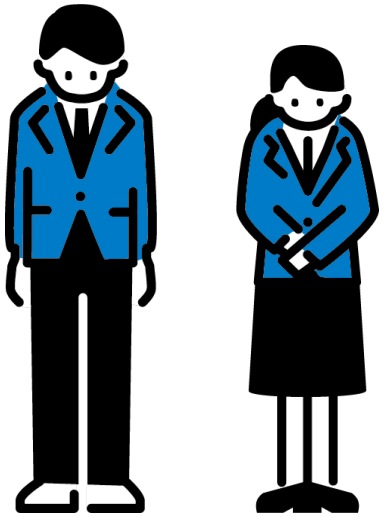
まず電話？その前に自分で調べる？最初にどんな行動をする？

大変申し訳ございません。
配布資料では、非公開とさせていただきます。



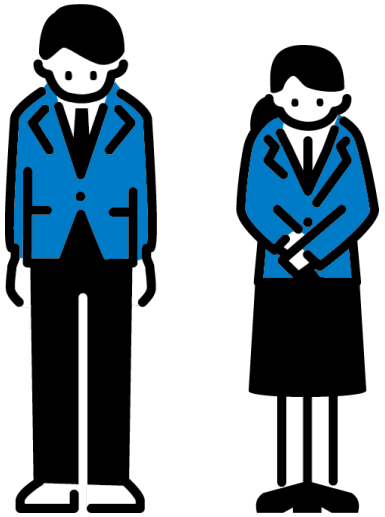
お客さま窓口への問い合わせ、最もよく使う手段は？

大変申し訳ございません。
配布資料では、非公開とさせていただきます。



問い合わせ窓口に求めることは？何を重視する？

大変申し訳ございません。
配布資料では、非公開とさせていただきます。

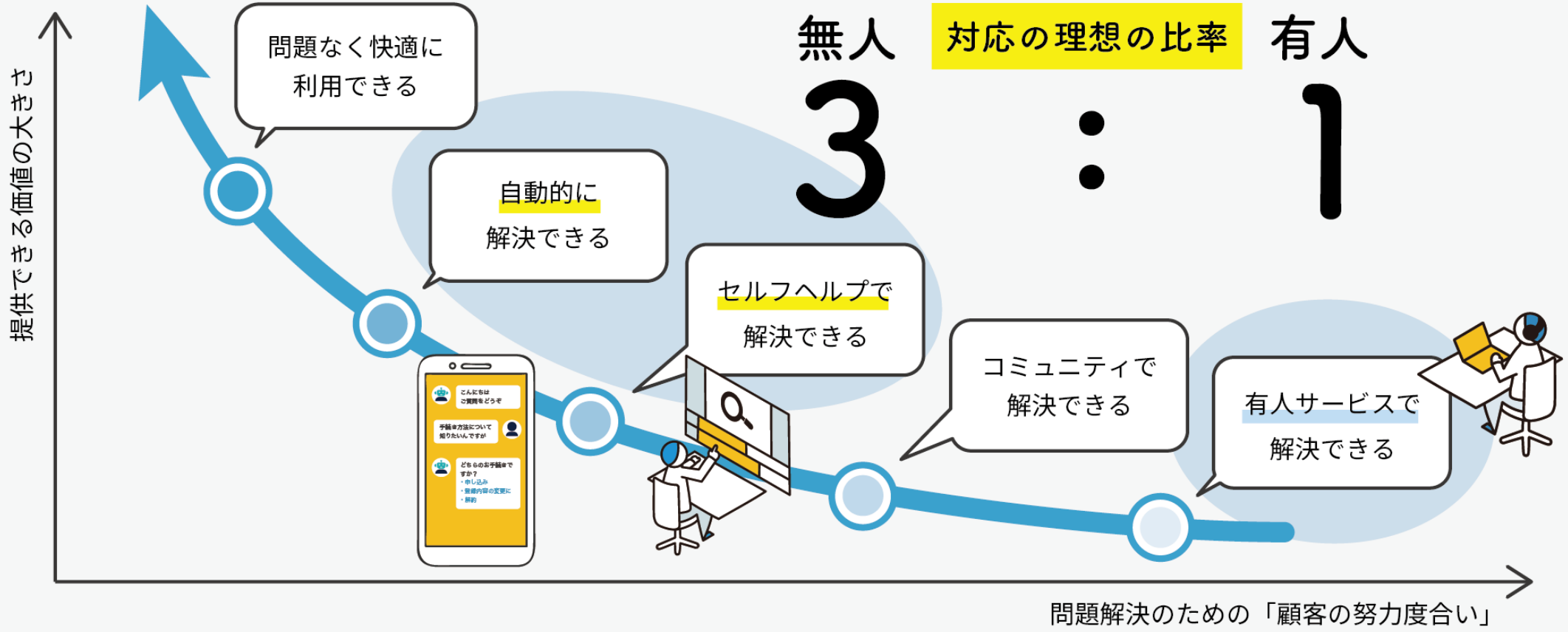


これからのコンタクトセンターとは？

エフォートレスを求める時代へ(シフトレフト)

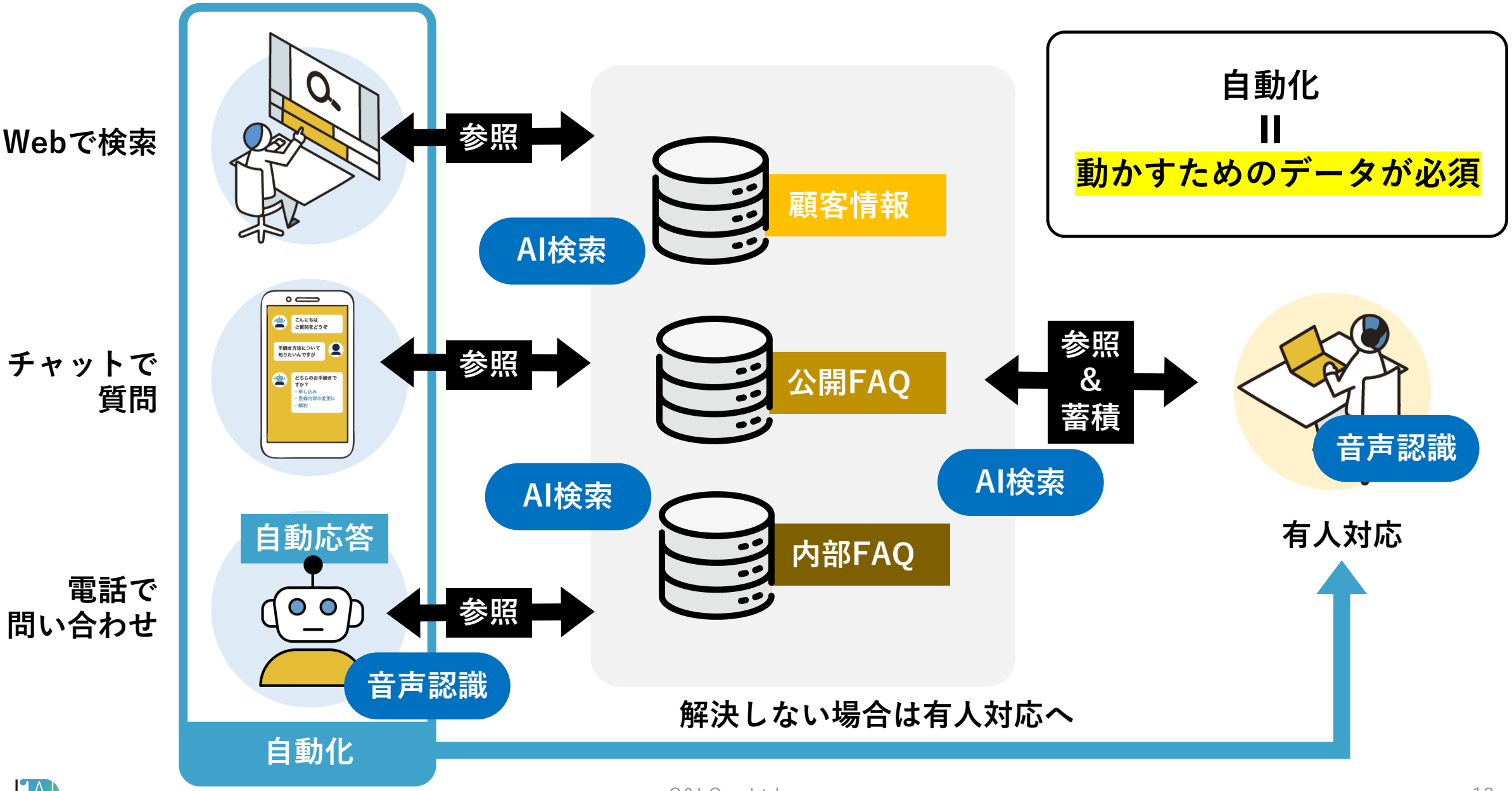
新しいサポートの形

有人サービスを削減するのではなく、
提供できる価値を向上させることがカギ



出典：HDI-Japan

エフォートレスサービス活用による自己解決率の向上



コンタクトセンター業務におけるデータとは

ITツール導入で収集されるデータ

- 応答率 / 放棄率
- サービスレベル
- 平均応答速度
- 顧客満足度
- 稼働率
- 平均処理/通話時間
- 平均後処理時間
- コスト・パー・コール
- 欠勤率 / 離職率
- 訪問者数
- 購入割合/客単価

運営する上で必要なデータ

- FAQ
- 顧客情報
- 購買情報

このデータだけを活用しようとして失敗するケースが多い！

存在するけど活用しきれていないデータ

- 呼情報
- 通話ログ
- コールメモ
- メールログ

＋

ベテランの頭の中にしかないノウハウ

“頭の中の情報”を蓄積・活用できていないケース

サイトにログイン
できません

顧客体験

FAQデータ

代表質問	パスワードをリセットしたい
回答タイトル	パスワードリセット
回答文	事前登録されたメールアドレスを確認し、パスワードリセットのURLをお知らせしてください。

ノウハウ 顧客の意図を変換して回答を検索

ベテランしか使えないツール

“オペレーターの頭の中身”は、デジタル化できていない！

“頭の中の情報”を蓄積・活用して成功しているケース

サイトにログイン
できません

顧客体験

ノウハウ

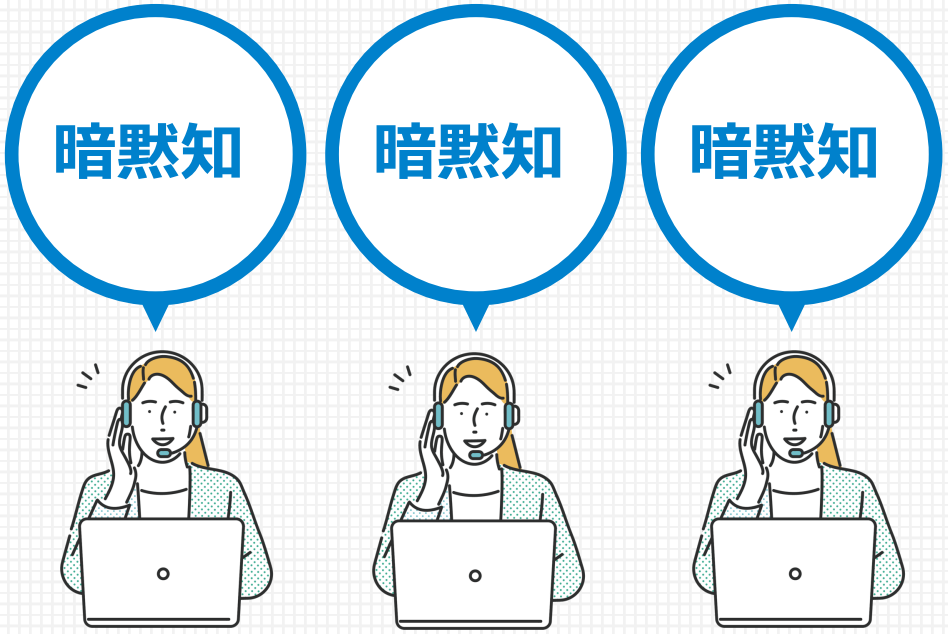
顧客が体験した
情報も併せて蓄積

ノウハウを蓄積し
誰でも使えるツールに！

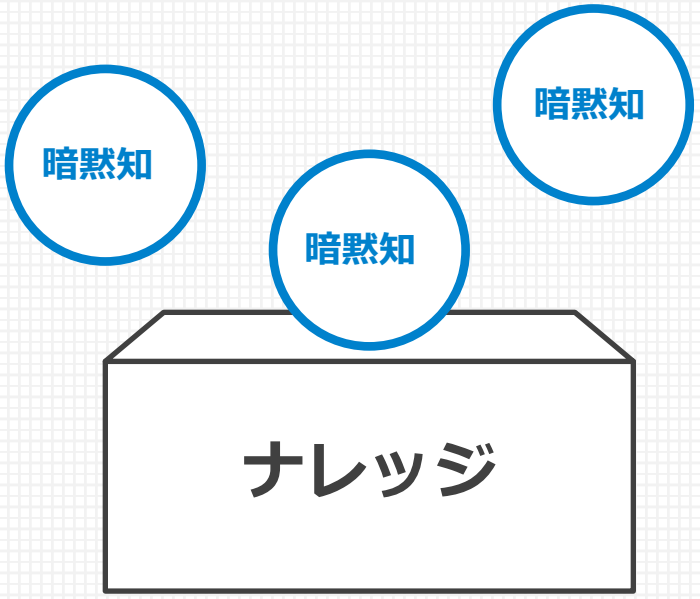
FAQデータ

代表質問	パスワードをリセットしたい
回答タイトル	パスワードリセット
回答文	事前登録されたメールアドレスを確認し、パスワードリセットのURLをお知らせしてください。
顧客体験	**サイトにログインできません**

エフォートレス化にとって重要な「暗黙知」データ



一定量の準備



ためる仕組み

「質問・回答・紐づけ」の 組み合わせを
AI精度を見ながら蓄積させていく運用が求められる

“形式知” だけではなく “暗黙知” の利活用が重要

蓄積できるデータ群

- 応答率 / 放棄率
- サービスレベル
- 平均応答速度
- 顧客満足度
- 稼働率
- 平均処理/通話時間
- 平均後処理時間
- コスト・パー・コール
- 欠勤率 / 離職率
- 訪問者数
- 購入割合/客単価

・回答判断
・ナレッジ共有
・問い合わせ傾向分析

＝ **経験や勘、ノウハウなどの暗黙知**

現在

文章や計算式、図表で説明できる形式知だけを活用

＋

これから

形式知に変換して活用！

コンタクトセンターDX ＝ 形式知データ＋暗黙知データの利活用

“暗黙知”を価値あるデータに変えて成功したコンタクトセンターDXお客さまの事例

パーソルワークスデザイン 会社紹介

パーソルグループの中でBPO（Business Process Outsourcing）業務を専門とし、各種業務を最適化するコンサルテーションから、実際の運営まで一気通貫でお客さまをサポート

BPO ソリューション

- データ入力
- スキャニング
- 経費精算
- 封入発送
- 自治体関連
- 資格試験運用（IBT含む）
- Webシステム開発、自動化

ヘルプデスク コール センター

- 企業内ヘルプデスク
- PC/システムサポート
- キッティング業務
- 電話･メール・受注
- カスタマーサポート
- HDI格付け評価
- 研修・コンサル

HR ソリューション

- 採用代行(新卒/中途/アルバイト)
- 応募者管理･内定連絡
- 採用プロセス改善
- ダイレクトソーシング

ヘルスケア

- 健康診断実施支援
- 特定保健指導
- MeUP（健康プラットフォーム）
- KATAruru（メンタルヘルス支援）

取り組みと“暗黙知データ”活用の道のり

- 大手銀行がAIを導入
- AIによる顧客応対がスタンダードになる時代がすぐそこに?!

2015

- KCS（ナレッジマネジメント手法）を採用

2019

- FAQ支援システム導入
- AI学習プロセス自動化

2021

- エフォートレスサービスの導入
- 顧客体験検索型Bot開発

2022

- 顧客体験データ蓄積基盤の開発・導入
- 窓口データのカタログ化と共有利用開始

重要性に気づく

蓄積と活用開始

再利用開始

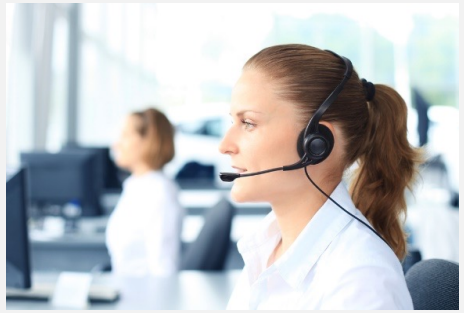
共有（カタログ化）

S&Iは、2016年より“KCS運用におけるAIの利活用”を軸にパートナーとして支援

ナレッジセンターサービス(KCS)におけるナレッジの考え方

ナレッジは顧客対応スタッフが作成する

- 顧客接点のないナレッジ担当が作成したFAQ/チャットボット(AIチャット)は機能しない
- センタースタッフのみが顧客と日々接し顧客状況を捉えられる
- 従来のナレッジは知識ベース（形式知）で顧客状況（暗黙知）を含まないので、セルフサービスコンテンツとして機能しない
- 顧客対応で提供するソリューションはナレッジとなる
- 従来のナレッジマネジメントは重複作業の繰り返し
- KCSでセンターの生産性が飛躍的に向上する



出典：HDI-Japan

AI利活用を進めた先に導き出した「解」

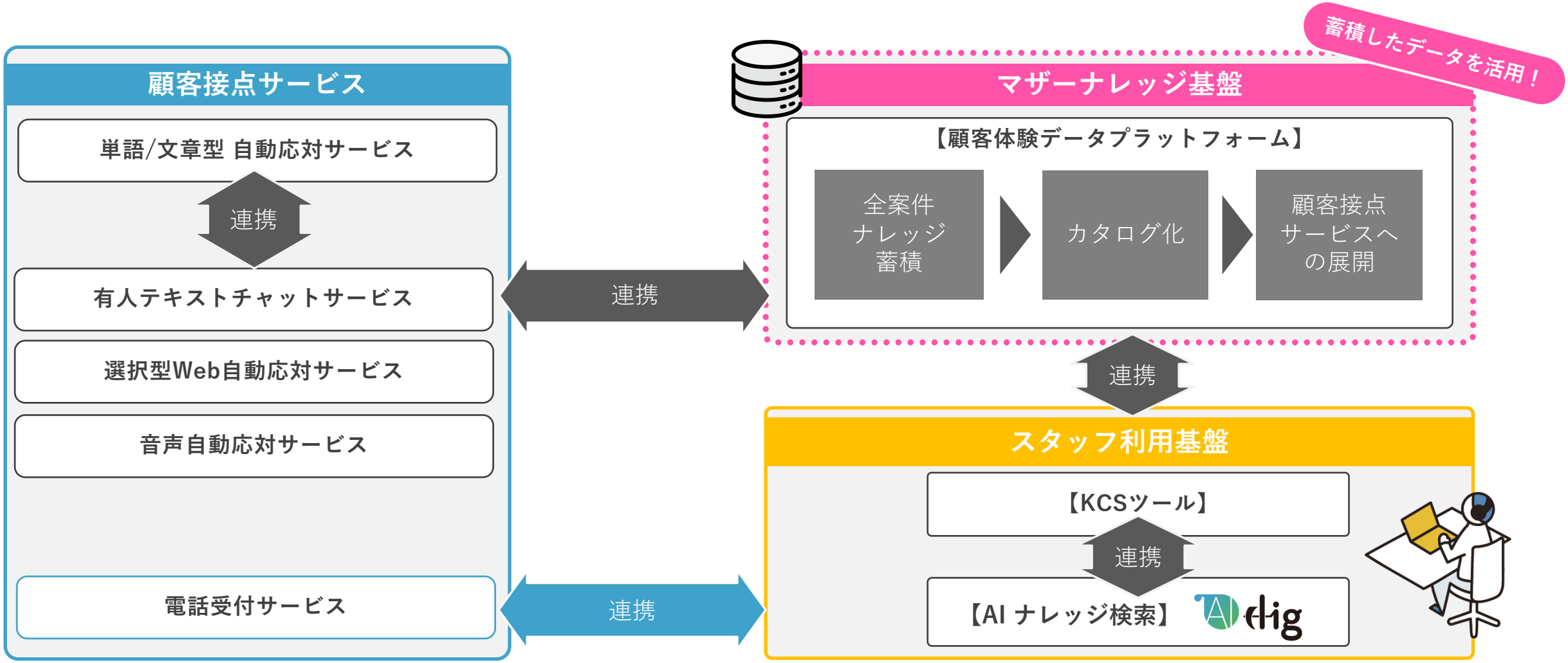
大量のデータがあってAIが活きる！

- 顧客が体験した価値ある想定外の出来事を採掘（キャプチャ）
- 旬な出来事をリアルタイムにナレッジ登録
- 膨大な量の顧客体験データを生成・保持
- 顧客対応スタッフ自ら、日常の顧客対応動線の中でナレッジ登録&整備
- AIに継続的にデータを供給

KCS運用で導き出された暗黙知を蓄積→再利用する事で、エフォートレス化はさらに進化する！！

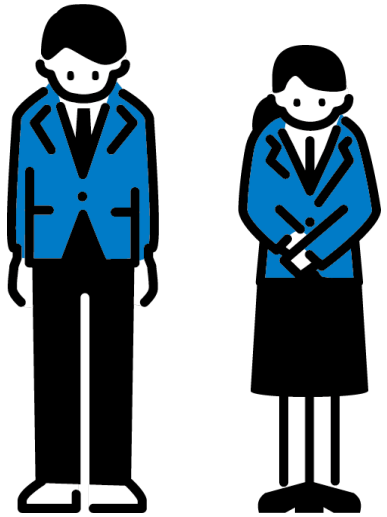
パーソルワークスデザイン様事例

AIとデータを駆使したエフォートレスサービス&データプラットフォーム



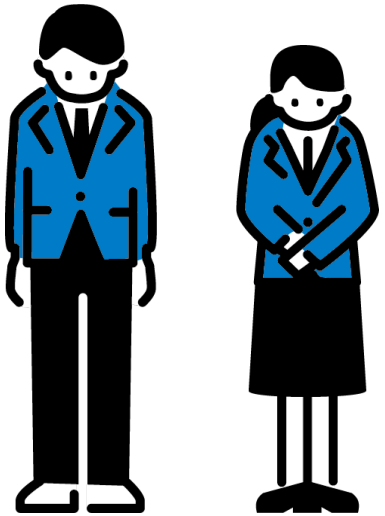
エフォートレスサービスと価値あるデータの利活用

大変申し訳ございません。
配布資料では、非公開とさせていただきます。



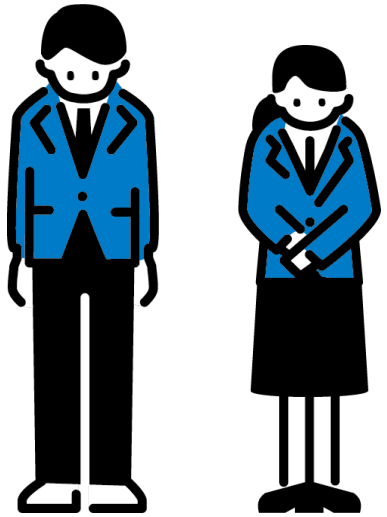
顧客体験データの収集・蓄積

大変申し訳ございません。
配布資料では、非公開とさせていただきます。



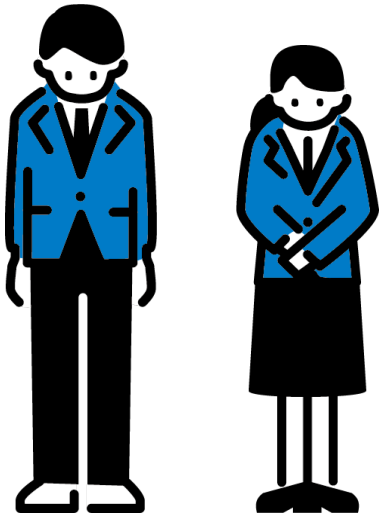
顧客体験を分類・カタログ化する

大変申し訳ございません。
配布資料では、非公開とさせていただきます。



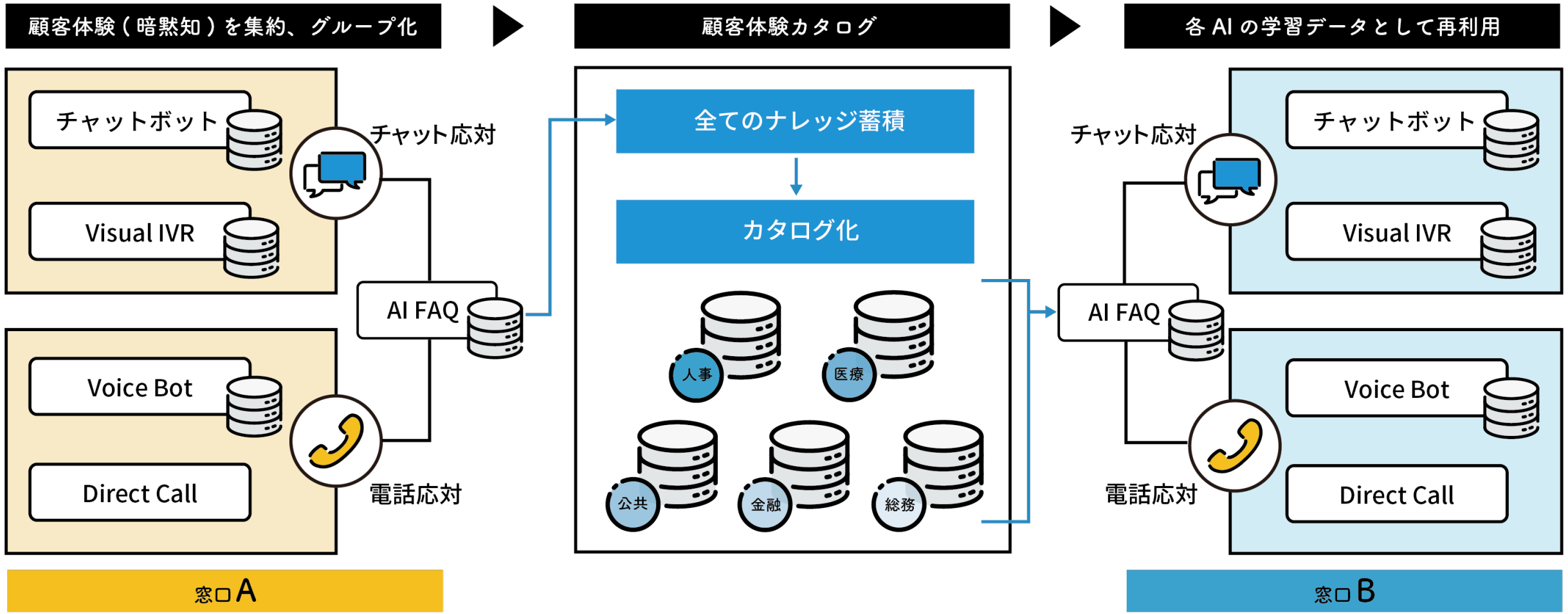
顧客体験を活用する

大変申し訳ございません。
配布資料では、非公開とさせていただきます。



エフォートレスサービス = 自動化 + 暗黙知

価値のあるエフォートレスサービスを提供するために、コンタクトセンターで受けるすべての顧客体験を最大限に活用する。



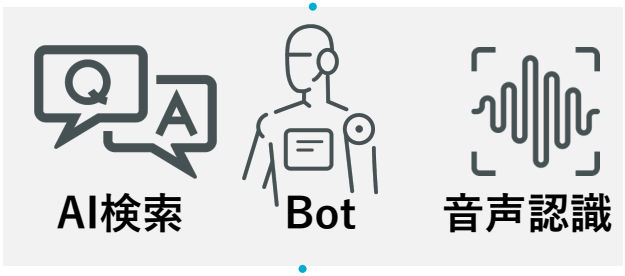
マザーナレッジ基盤導入後の効果

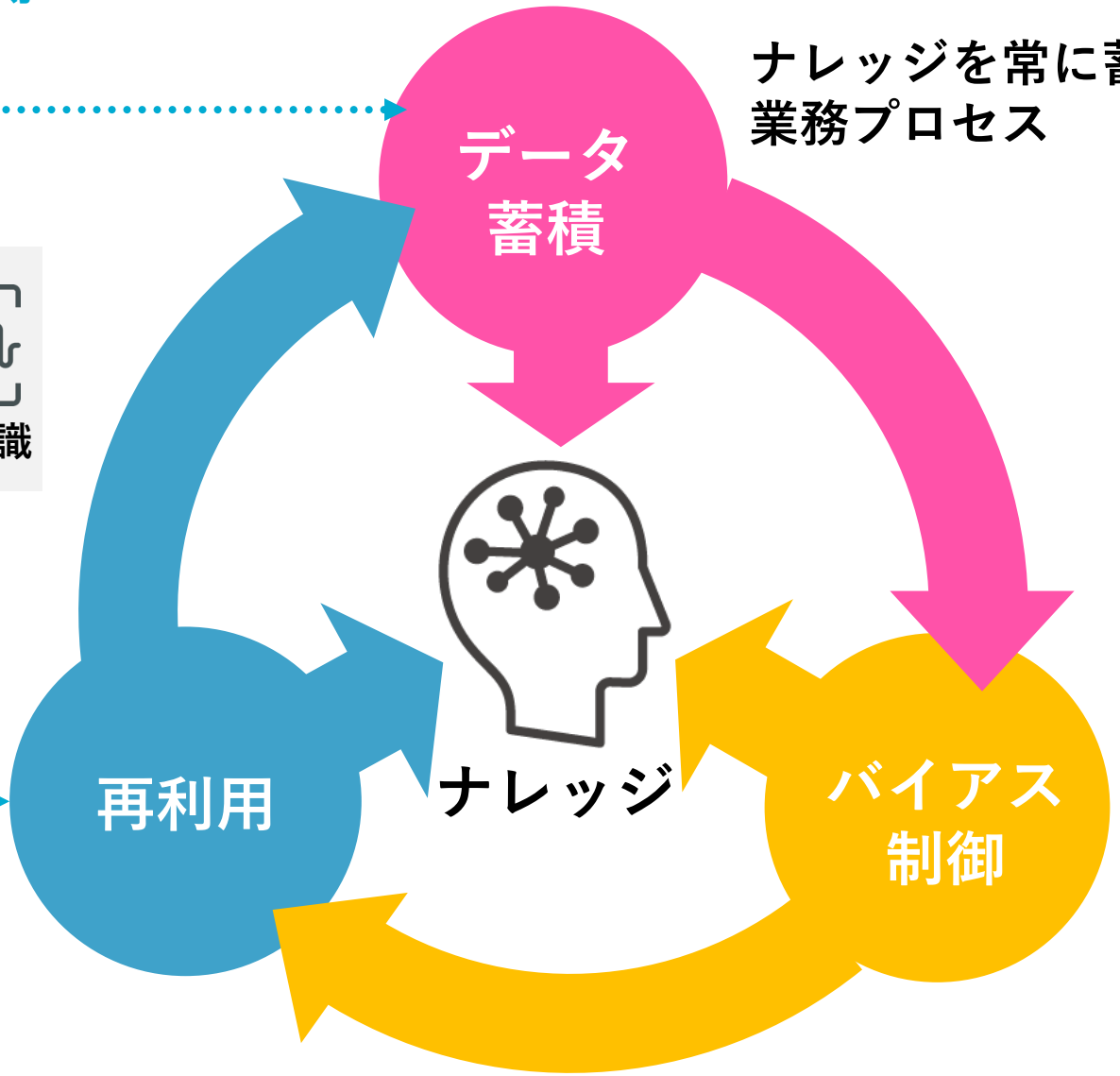
	提案	立ち上げ	運用	クローズ
Before	これまでの応対実績をベースに提案	想定FAQをクライアントと準備 FAQ 長く重い初期教育期間	窓口単位でナレッジを管理	お蔵入り
After	過去の類似案件のデータとエフォートレスサービスを合わせて提案	過去の類似案件のデータを利活用 立ち上げを大幅に短縮	類似する全窓口でナレッジを共有	データ保存・カタログとして再利用

ナレッジ管理によりヘルプデスク・コール センターの付加価値UP!

まとめ① データ運用のポイント

Web / チャット / 電話 / メール 等





ナレッジを常に蓄積できる
業務プロセス

正しいデータを
選別する仕組み

- 適切な表現チェック
- 無意識な偏見/思い込み除外
- 意味のあるデータ抽出

他の業務へのナレッジ展開

- 運用中AIの精度向上
- 他サービスへの展開

まとめ② 「顧客体験データ」の可能性

自社データ

- 購入履歴
- CRMデータ
- 広告ログ
- 売上データ
- Web アクセス
- サポート ログ

＋

顧客体験

分析 予測 可視化

- 応対品質
- 顧客課題理解
- 購入機会の創出
- 最適な人材配置

3rd Party データ

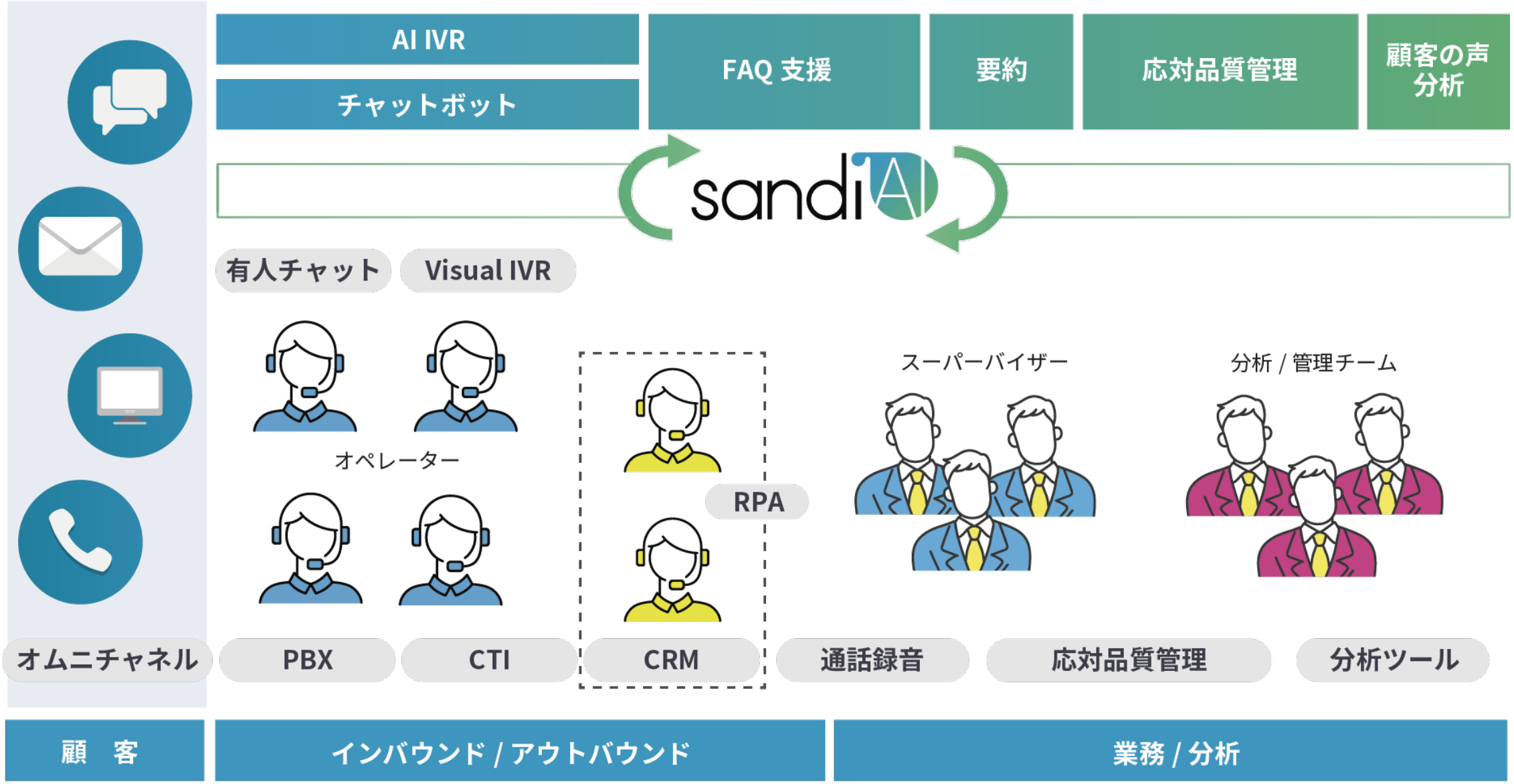
- 気象 データ
- SNS
- Web検索
- 位置 情報
- アンケート
- 公開統計データ
- アドネットワーク
- リサーチデータ

CX向上 | **業務効率化** | **事業最適化**

会社・組織の枠を超えて価値を創造し、市場の中で共に成長していく。

S&Iは、コンタクトセンターの次なる未来のために、お客さまと**「共創」**し続けてまいります。

次世代コンタクトセンター ソリューション



次世代コンタクトセンター ソリューション

大規模 PBX

AVAYA

- 業界シェア世界 No1 のコンタクトセンターソリューション
- マルチプラットフォーム対応
- Google CCAIとの連携で顧客の急速な購買行動の変化にも柔軟に対応

クラウド PBX

GENESYS Cloud CX™

- セキュリティと耐障害性を兼ね備えた業界トップクスのオープンテクノロジー・プラットフォーム
- 優れたカスタマーエクスペリエンスを提供

クラウド PBX

BIZTEL

- 国産クラウド PBX No1
- 豊富なコールセンター機能
- お客さまごとの独立環境
- 月単位で調整可能な拡張性

通話録音・音声分析

VERINT

全通話録音 / 会話音声分析 / コンプライアンス録音

コールセンターおよびオンライン会議（Microsoft Teams/Zoom/WebEX）におけるコミュニケーションの自動録音から音声認識・分析までを統一プラットフォームで実現。

チャット応対 / 自動化

MOBI AGENT

Watson Assistant

時間帯や問い合わせ内容に応じて、オペレーターによる応対と、対話形式での回答を絞り込むチャットボットによる応対を切り替えられるサービス。

Web 応対 / 自動化

Visual IVR

電話/Webチャット/LINE などさまざまなチャネルをWebページに一覧で表示し、お客さまの目的や受電状況によって最適な窓口へ誘導するサービス。

AI IVR

MOBI VOICE

最短 5 分で電話自動応答サービスを公開できる、まったく新しいボイスボットソリューション。

AI IVR

IBM Voice Gateway

電話チャネルでのお問い合わせの自動回答や分類後の転送などが可能。既存 PBX やクラウド PBX との連携にも対応。

ナレッジ共有・応対支援

AI dig

お客さまとの対話の可視化や顧客体験から回答候補を掘り起こすことで、AI が応対業務を支援するサービス。

応対品質管理

AI log

AI が対話音源を自動解析。禁則ワードやご案内不備を効率的にチェックする応対品質管理支援サービス。

要約

QuickSummary

AI が自動要約することで効率かつ粒度のそろった記録が残せる自動要約・分類サービス。

業務可視化 & 最適化

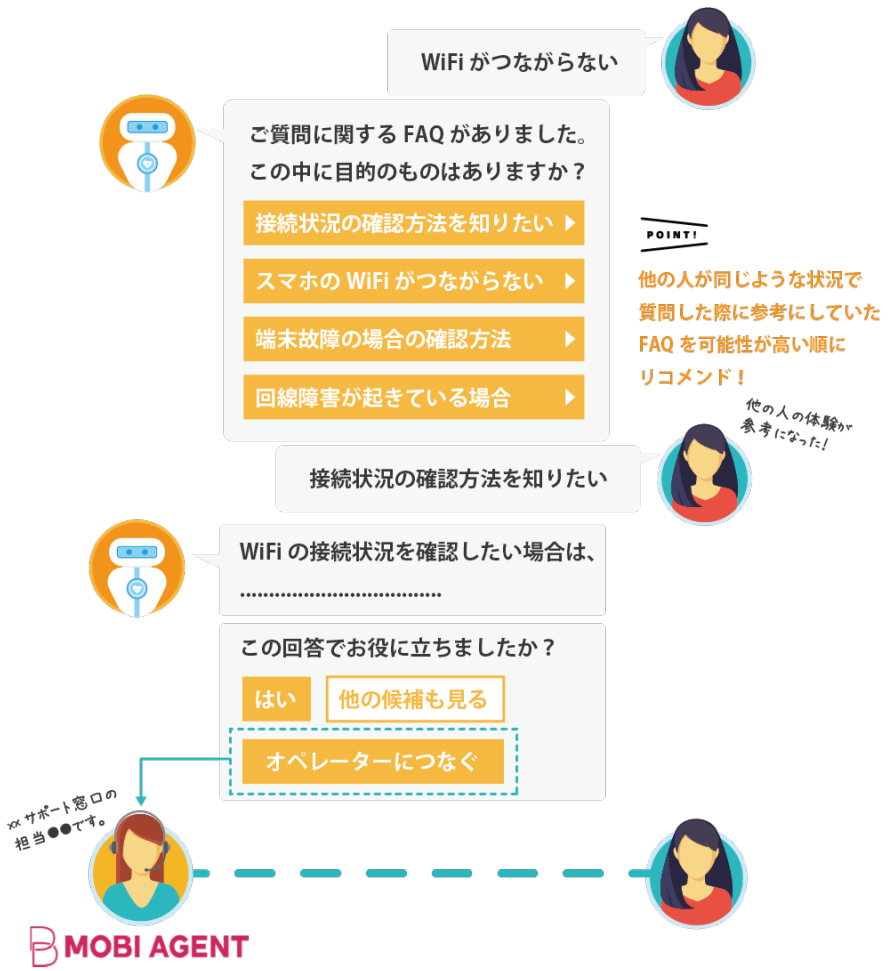
VERINT

Operations Manager

紙業務、メール、電話応対、業務システム、PC 業務などの「複数の手法にまたがる一連の業務」を可視化し、業務全体の最適化と管理を実現します。

同じような体験をした人が参考になったFAQをリコメンド！

“顧客体験”検索型チャットボットサービス



1 自己解決率がダントツ

同じような体験をしている人がどうやって解決したのかを参考にできるため、ユーザーの自己解決を促します。

2 既存のFAQで始められる

厳格な承認フローを通過した現在公開中のFAQをムダにせずに活用できます。

3 メンテナンスが簡単

気軽に登録できる“検索用データ”の拡充で、回答精度UP！

ベテランの暗黙知(ナレッジ)を中心に

“チーム”で活動するための「応対支援サービス」

1 対話の可視化

お客様との対話をリアルタイムに音声認識

2 ノウハウの活用

テキスト化された質問文から回答候補をAIが提案

3 サポート力の強化

対話状況の可視化でフォローすべき応対を判断

実際にAI Digを導入されたお客さまの声

自己解決率約9%UP

特に新人オペレーターは自信につながっている。

SV助言率を13%削減

コミュニケーションに時間を割けるようになった。

応対時間10%短縮

センター全体のパフォーマンスが上がった。

新人オペレーターの教育に効果があり、

「即戦力化」

ができている。

ご清聴ありがとうございました。

sandiAI