



コンタクトセンター社員を デジタル人材に

～リスキリング、その仕組みと効果は～

パーソルプロセス&テクノロジー株式会社

講師紹介

講師紹介



なかの けん 中野 健

パーソルプロセス&テクノロジー株式会社
コンタクトセンターDX部 兼 サービス開発部
ゼネラルマネジャー

■経歴

大手通販会社（TVショッピング・カタログ等）の受注窓口や保険会社の営業センター、保全センターなど、長年コンタクトセンター一線で従事。現在までで立上げに携わった業務数は100を超えます。

6年前、パーソルP&T入社。立上げ経験より様々な業態のシステムやNWに知見があり、社内のDX推進、教育オーナーとして活動。

2020年、DX専門のサービス提供部門を小規模から立ち上げ、現在は200人に迫る専門人材を抱える組織に成長を遂げている。

■実績

- ・案件立ち上げ100件以上のコンタクトセンター運営実績
- ・コンタクトセンターへのAI導入、DX化コンサル
- ・デジタル人材育成企画推進
- ・年間40,000時間超の工数削減を推進した実績

■趣味

- ・旅行（北海道・沖縄に関してはほぼ制覇）
- ・ワイン（赤で重め、比較的好きなワインはスペインが多い）

パーソルグループ紹介



グループ従業員数

67,274人

2023年3月末時点、臨時雇用者数を含む



グループ会社数

136社

2023年10月1日時点



国内展開エリア・拠点数

46都道府県 539拠点

2023年2月時点



海外展開エリア・拠点数

13カ国・地域 177拠点

2023年2月時点

グループ連結売上

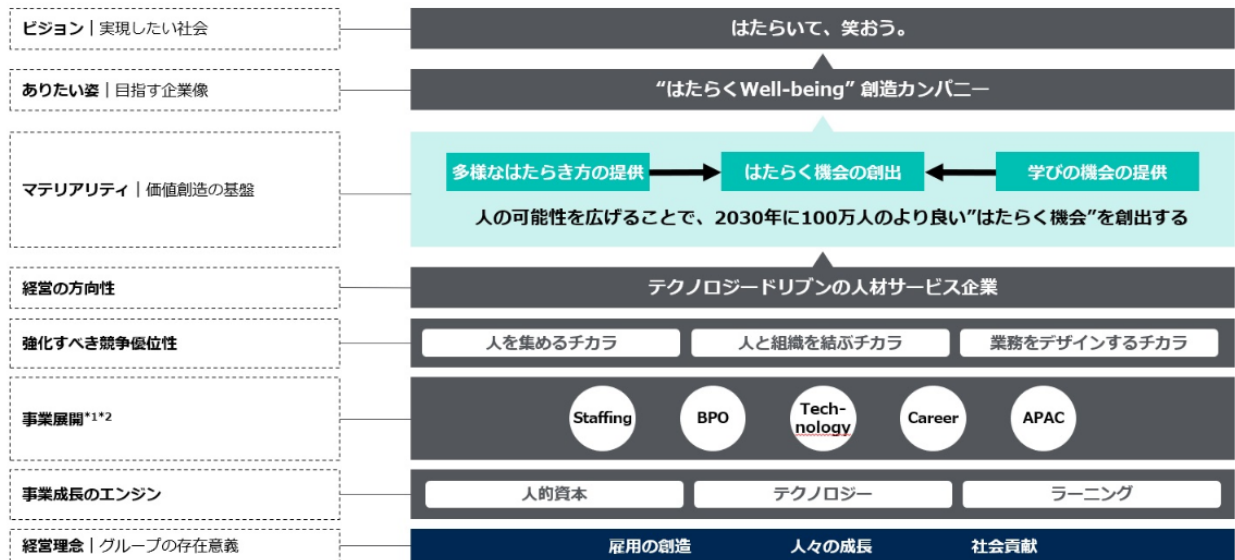
1,223,967百万円

(2023年3月期)

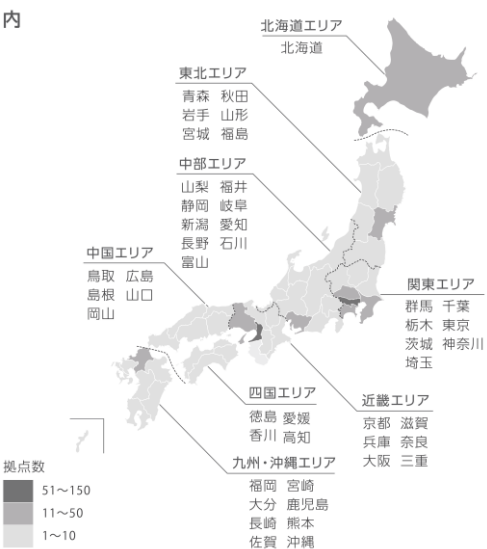
年間お取引者数
約

35,500社

(2020年度実績)



国内



海外



*1 旧Professional Outsourcing SBU : Technology SBUに改称
*2 旧Solution SBU : SBUと位置付けず、R&D FU (Function Unit) とするため記載対象外

グループ体制

	サービス例	中核会社・主要会社	代表ブランド
Staffing SBU ≡	<ul style="list-style-type: none"> 人材派遣（事務、研究、臨床開発、販売、軽作業、工場職種等） 紹介予定派遣／人材紹介 業務委託／請負（臨床開発、販売、軽作業、工場職種等） 	パーソルテンプスタッフ パーソルエクセルHRパートナーズ パーソルファクトリーパートナーズ パーソルマーケティング アヴァンティスタッフ パーソルフィールドスタッフ	テンプスタッフ Chall-edge FlexibleCAREER funtable りもーとテンプ
BPO SBU ≡	<ul style="list-style-type: none"> BPO（事務、官公庁、採用、営業、デジタルマーケティング、コールセンター、ICT） IT・業務コンサルティング デジタルソリューション、システム開発 ヘルスケアサービス 	パーソルBPO パーソルプロセス&テクノロジー パーソルワークスイッチコンサルティング パーソルワークスデザイン ラクラス	パーソルのRPA HITO-Manager COROPS KATAruru マチボ
Technology SBU ≡	<ul style="list-style-type: none"> エンジニアリング（設計・実験） 人材派遣（IT・機電エンジニア） デジタルソリューション、システム開発 	パーソルクロステクノロジー パーソルAVCテクノロジー	U_29
Career SBU ≡	<ul style="list-style-type: none"> 人材紹介（経験者、新卒） 転職メディア、ダイレクトソーシング 副業・兼業・フリーランス支援 再就職支援 外国人材就労支援 	パーソルキャリア パーソルキャリアコンサルティング PERSOL Global Workforce ベネッセiキャリア※	doda dodaキャンパス doda X HiPro

	サービス例	中核会社・主要会社	代表ブランド
Asia Pacific SBU ≡	<ul style="list-style-type: none"> 人材派遣 人材紹介 設備・施設メンテナンス アウトソーシング 人事・労務コンサルティング 教育、研修 デジタルソリューション 訪問介護 	PERSOL Asia Pacific PERSOLKELLY Programmed	PERSOLKELLY PROGRAMMED
R&D FU ≡	<ul style="list-style-type: none"> 新規デジタルプロダクト開発 インキュベーションプログラム 	パーソルデジタルベンチャーズ パーソルイノベーション ミイダス シェアフル ポスタス	ミイダス シェアフル POS+ Drit
Specialized Services ≡	<ul style="list-style-type: none"> シンクタンク 人事・組織コンサルティング 教育、研修 障害者採用・就労支援 コーポレートベンチャーキャピタル 	パーソル総合研究所 パーソルダイバース パーソルネクステージ パーソルファシリティマネジメント パーソルベンチャーパートナーズ	MIRAIZ HITO-Talent dodaチャレンジ

パーソルプロセス&テクノロジー紹介

【社 名】	パーソルプロセス&テクノロジー株式会社
【資 本 金】	3億1,000万円
【従業員数】	5,727名（2023年3月1日時点）
【事業内容】	業務プロセスコンサルティング、システム企画・開発、システム運用・保守、 パッケージソフト導入及び保守運用、インフラ設計構築、クラウドサービス、 ICTアウトソーシング、エネルギーアウトソーシング、セールスアウトソーシング、 WEBアナリティクスサービス、バックオフィス支援、カスタマーサポート支援
【代表者名】	市村 和幸
【設 立】	1977年9月（昭和52年9月24日）
【決 算 期】	3月
【事業拠点】	豊洲本社、大阪、名古屋、札幌、仙台、福岡、沖縄
【本社所在地】	〒135-0061 東京都江東区豊洲3-2-20 豊洲フロント7階
【認 証】	



ISO27001 :

豊洲本社におけるITソリューションサービスおよびビジネスプロセスアウトソーシングサービス
札幌コンタクトセンターおよび仙台コンタクトセンターにおけるビジネスプロセスアウトソーシングサービス



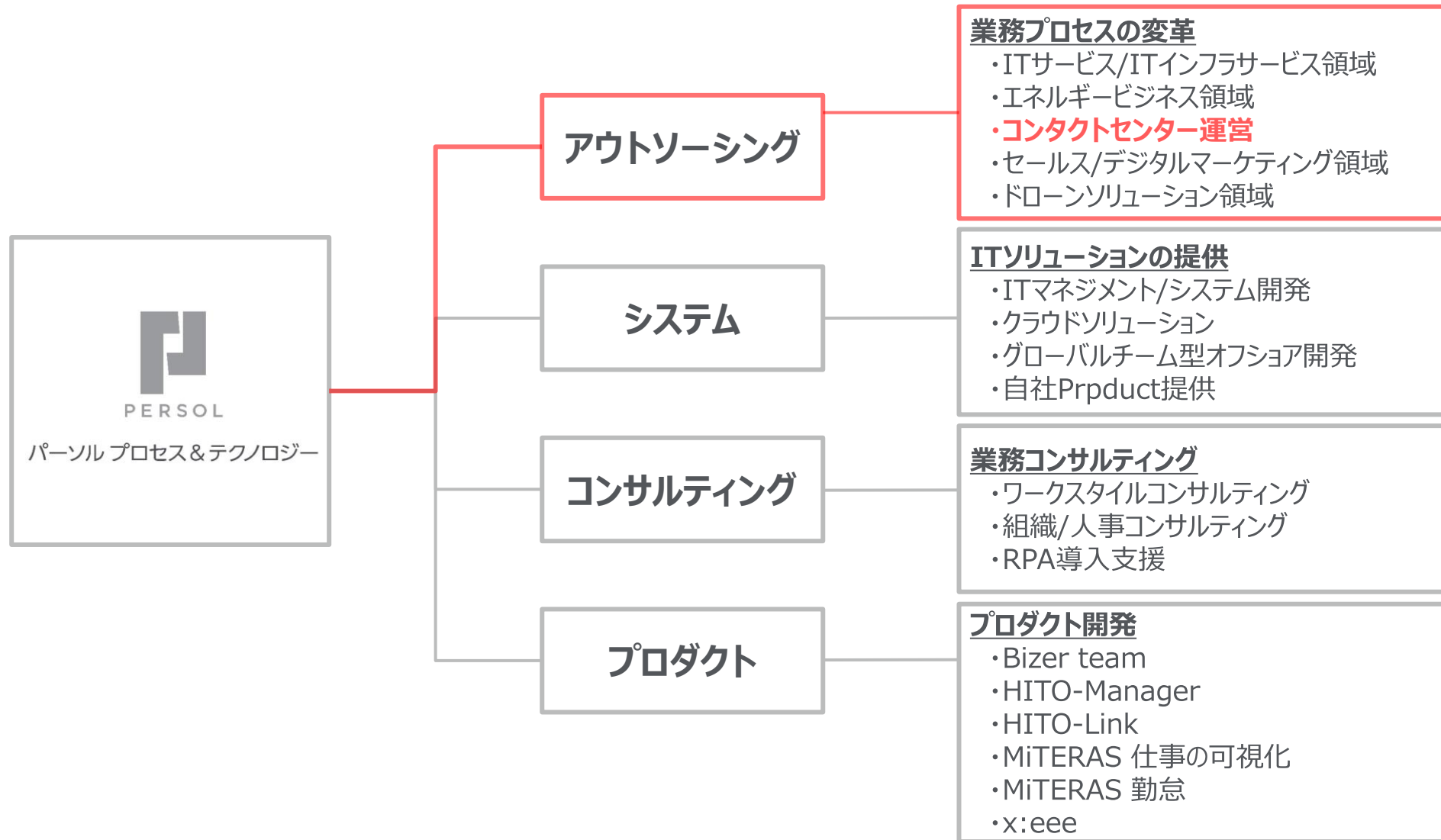
株式会社パーソルプロセス&テクノロジーではプライバシーマークを取得しています。



PERSOL

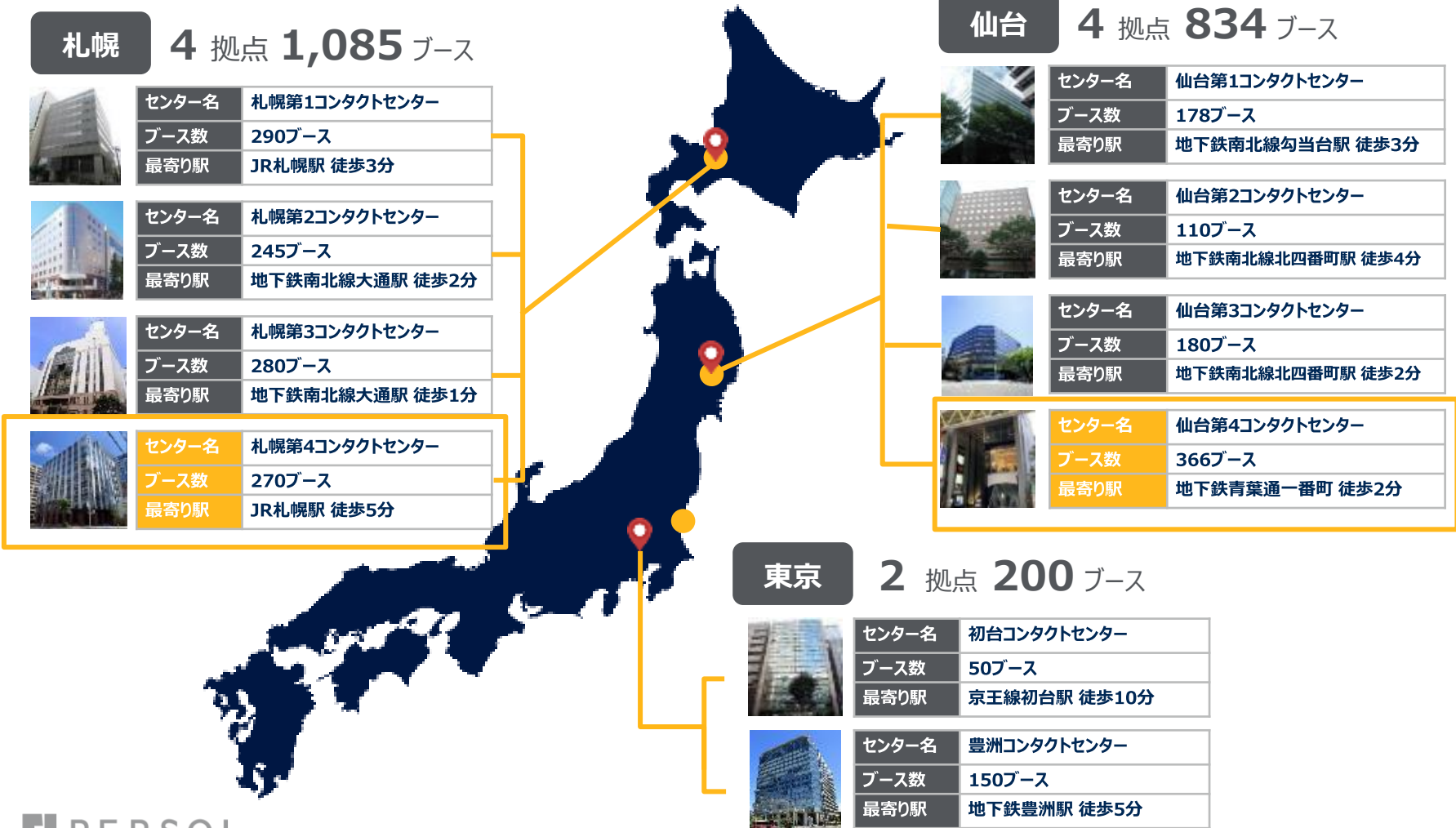
パーソル プロセス&テクノロジー





CONTACTセンター拠点のご紹介

22年度 札幌と仙台に新規拠点が開所致しました。



設備のご紹介



エントランス
来訪者が心地よく感じていただけるよう、清潔感のある配置を心がけてます。



ミーティングルーム
打ち合わせやプレゼンテーションはもちろん、セミナーやイベントにも使える場所を規模に応じ複数用意しています。



リフレッシュルーム
会社で効率的に働くために、休憩をするには最適なお洒落なカフェ風の作りです！



コールセンター設備
PBX/ACD機能等コールセンターに必要な標準的な機能はもちろん、オートコール機能もご利用できます。

様々な領域を、コンタクトセンターでご支援します。

その時代のニーズに合わせ対応領域をアップデート。「人」と「デジタル技術」を掛け合わせ、お客様の課題解決をお手伝いします。

テレセールス & マーケティング

- テレマーケティング
- アフターセールス
- インサイドセールス
- インタビュー&リサーチ

ビジネスプロセス アウトソーシング

- 入力代行
- 文書作成・校閲
- 総務業務代行
- IT事務代行
- 面接選考支援
- 書類選考代行/支援
- 採用代行ソリューション

サポートデスク アウトソーシング

- カスタマーサポート
- テクニカルサポート
- ITインフラ運用
- テクニカルバックオフィス

RPA SaaS構築 BI分析

コンタクトセンター
サービスのデジタル技術
によるプロセス変革



【目次】

- ◆ 取り組み結果
- ◆ 取り組み前の状況と課題
- ◆ 取り組みの内容
- ◆ 取り組み以降の課題と対策
- ◆ 現状と今後
- ◆ Appendix

本セミナーで伝えたいこと
皆様に持ち帰ってほしいこと

- ✓コンタクトセンター社員にリスキリングし、デジタル人材を育成する
 - ・リスキリングサイクルを作り組織に定着させること
 - ・定着させるためスキルを発揮できる実践機会を作っていくこと
 - ・デジタル知識を身に着けることがES・CS向上につながる

はじめに

デジタル人材

下記スキルを有する社員

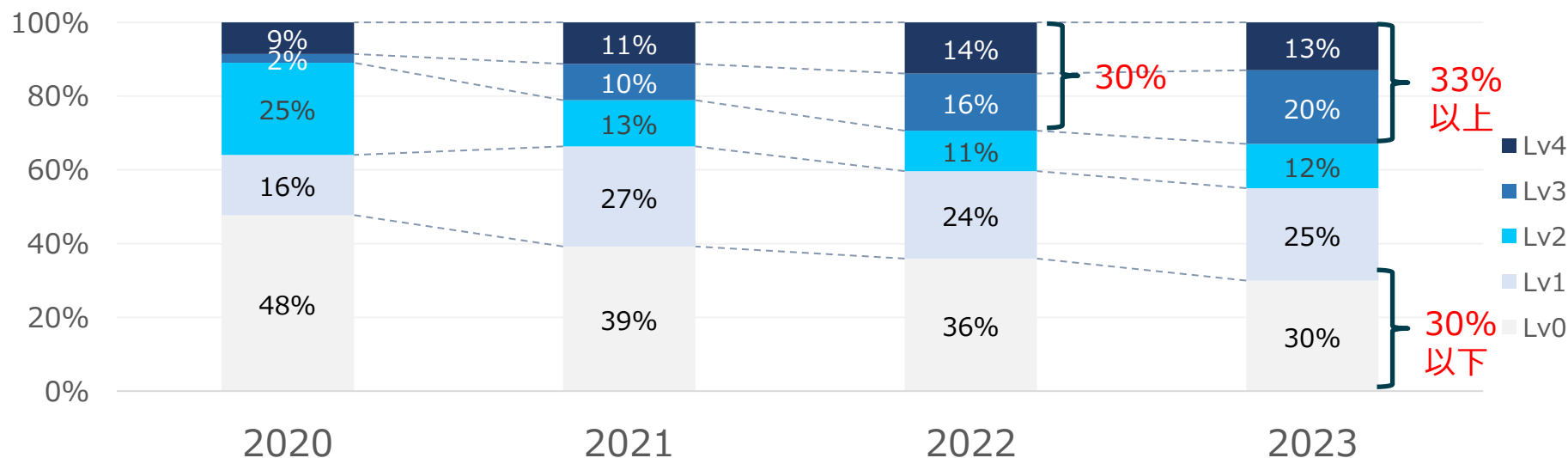
- ✓ IT・NW・コンタクトセンターシステムの基本知識
- ✓ RPA・PowerApps・BI等のローコード知識及び構築スキル
- ✓ プログラミング言語やAI関連知識
- ✓ その他、業務効率化・顧客満足につながる製品知識



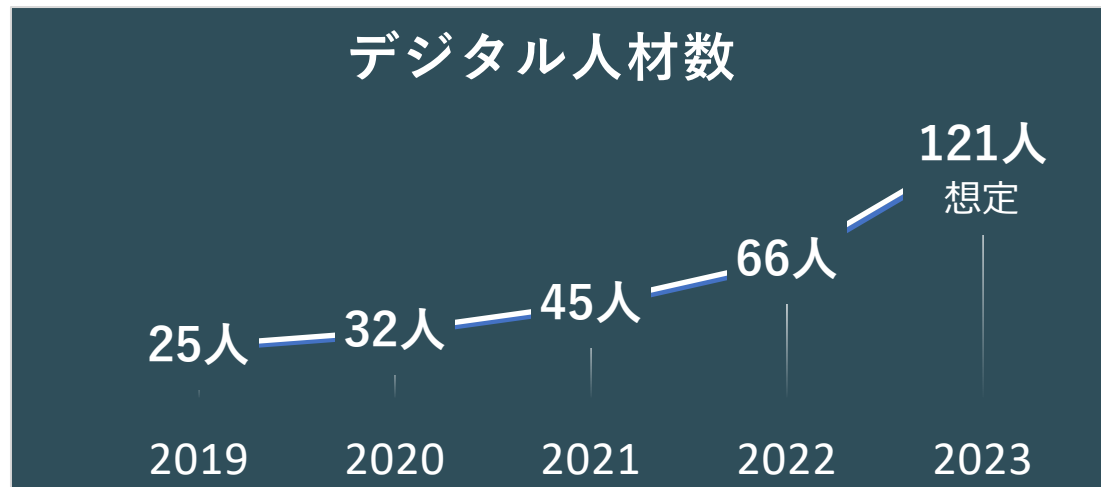
デジタル人材のLv付け



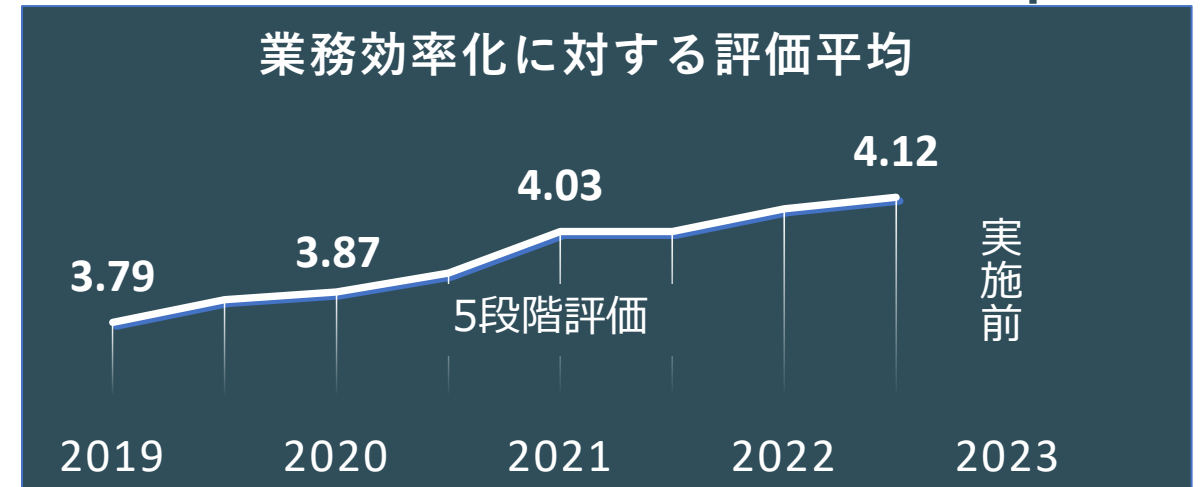
	Lv0	Lv1	Lv2	Lv3	Lv4
Lv別状態	デジタル研修未受講 入社したばかり ITの就業経験無し	ITの基礎知識、特定デジタルツール概要を理解した状態。 学ぶきっかけの段階。 例) IT概要・RPA概要 等 RPAで効率化された事例を理解した。	特定デジタルツールを利用し 基礎的な効率化 ができる。もしくは提案ができる状態。 例) RPA研修 Lv2 等	内部効率化の実装に他者の手助けがほぼなく、 一人称で対応できる 状態。 例) RPA研修Lv3	高度な知識 があり、教育や 他者の手助け ができる。デジタルで 売上を作ることができる 。 例) RPA研修Lv4/5



<デジタル人材の増加：2019年比 4.8倍>

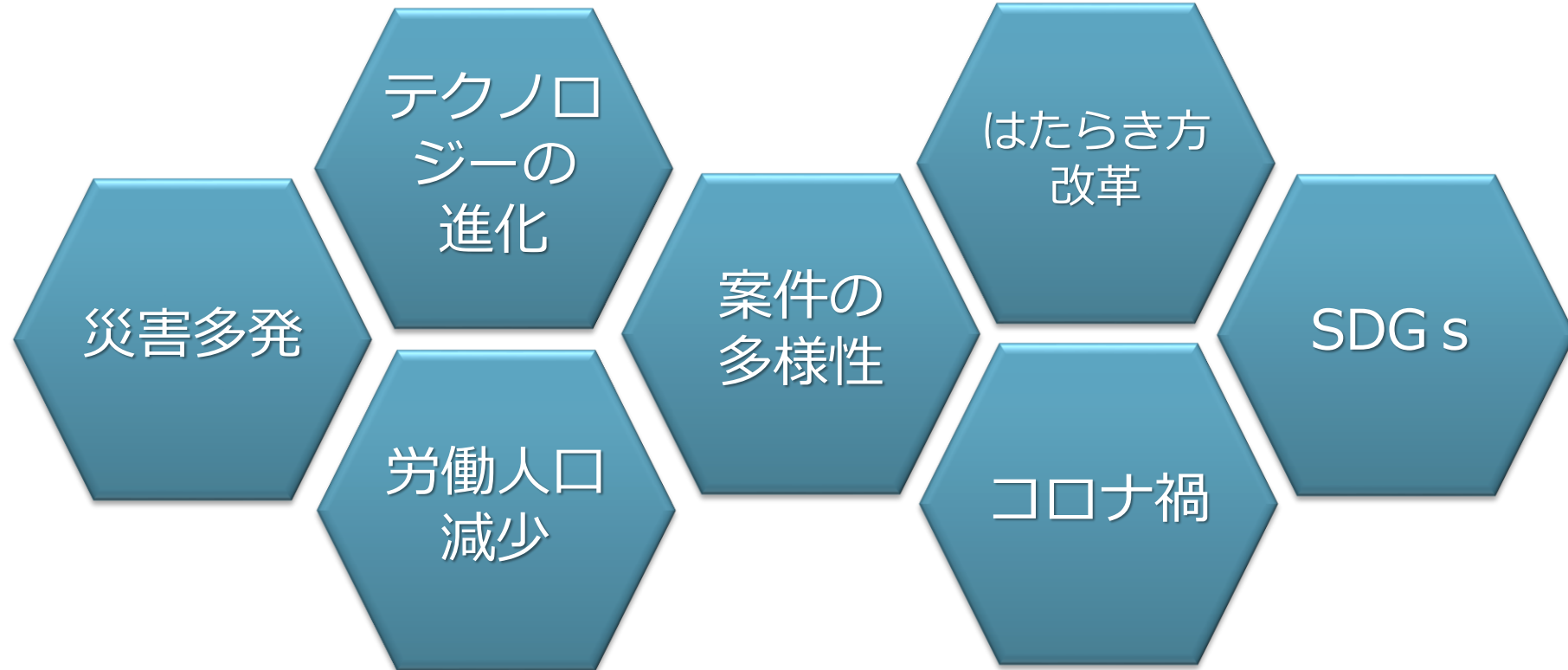


<CS調査 生産性向上：2019年比 +0.33pt>



取り組み前の状況と課題

テクノロジー活用・DX化の遅れがビジネス継続にリスクをもたらす。
DX化を早急に進めるべき情勢に社会が変化してきた。



当時、社会情勢の変化に伴い私たちも、
DX化による生産性向上の必要性を強く感じ始めていた。

一方、DX化したいが・・・

デジタル人材が
いない

デジタル化
文化が無い

学ぶ風土が
無い

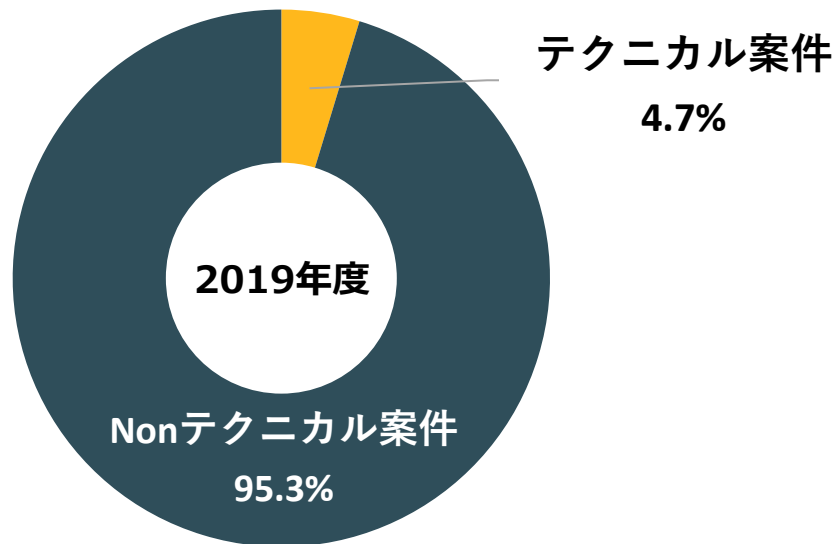
誰ができるか
分からない

コンタクトセンター社員のほとんどがDX化について触れておらず、
文化・学習・発想がありませんでした。

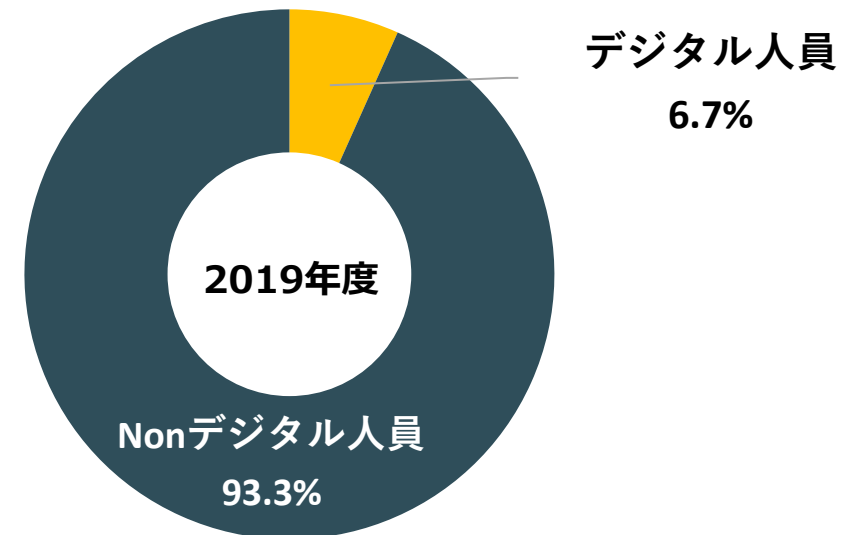


そもそもの風土・文化から変革が必要な状況でした。

業務カテゴリ比率



デジタル人員比率



**DX化を走らせていくため、
施策を検討し、動かし始めました。**

誰がやるのか？

進捗報告は？

目標は何か？

どこから始めるのか？

誰を育成する？

管理は？

今の仕事は？

施策を進める上で注力ポイントは3点。

推進者の
配置

学習や効率化の推進者（リーダー）として配置

育成者
選定

通常業務に関わらず内部効率化だけを進めることを絶対条件として、各組織からDXを学びたい人材を1名ずつマネジャーが抜擢

効率化
実績管理

育成者が自組織の内部効率化を進める
DX化できた作業実績を管理
効率化数をマネジャーの目標にセット

推進者の 配置

学習や効率化の推進者（リーダー）として配置

選定基準

- ✓ DXスキルが高い
- ✓ マネジメント・PMO経験豊富

- ✓ 推進力がある
- ✓ **常識（既存の制約）に掟われない**

役割

DXの学習支援：何を学ばいいか、場の提供、効率化事例の共有

発想の提供：ゼロから考えられないところをアシスト

効率化事例の実績管理：件数や削減時間、内容など社内全体に共有・報告

育成者 選定

通常業務に関わらず内部効率化だけを進めることを絶対条件として、各組織からDXを学びたい人材を1名ずつマネージャーが抜擢

選定基準

- ✓ DXを学びたい
- ✓ 雇用形態・役職を問わない

役割

自身が学び、自組織内の業務を専属として徹底的に効率化していくこと。
今までの業務からは一切離れ、DX化に専念すること。

マネジャーからすると、業務から1名育成に抜かれる痛みがあり、DX化する社会情勢への適合は理解するものの、ネガティブな意見はあった。
取り組みの成果がその意識を変容させた。



成果

半年間で
6,000時間削減

育成者が
楽しそうに実現した

身の回りで
変化を見えた

これらの成果より、

- ・ 自組織が効率化された実感がマネジャーに湧いた
- ・ **ネガティブ⇒ポジティブ**への変容が生まれた

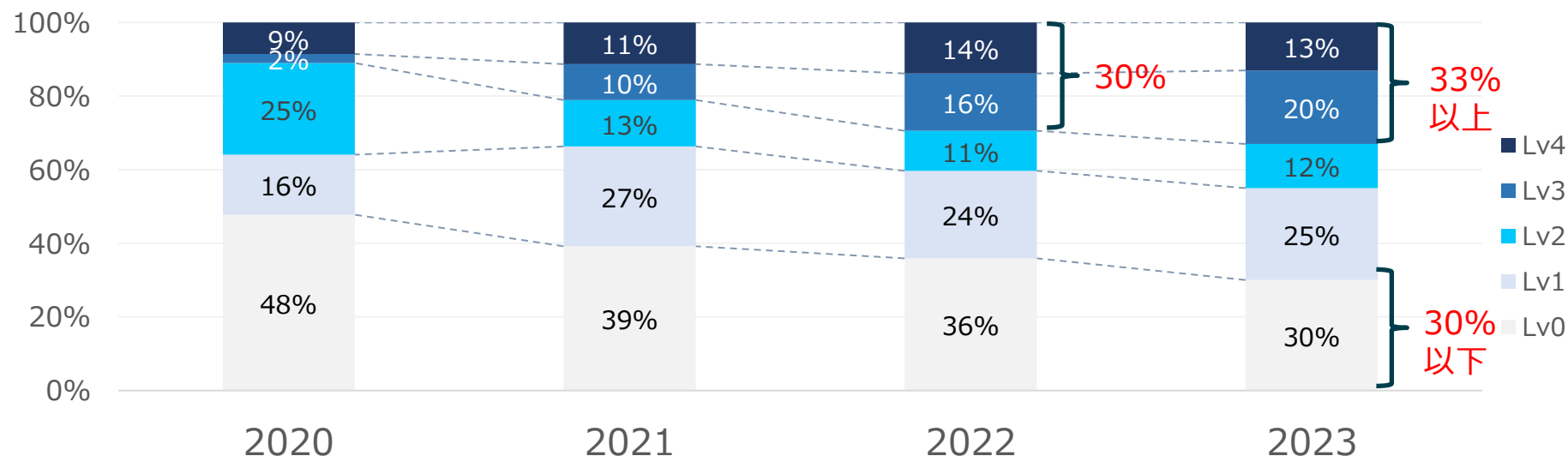
目に見える実績が最も組織にとって
進める価値を感じる

**ネガティブからポジティブにマインドチェンジ
デジタル人材にリスクリングしていくための
文化・土壌が整ってきました。**

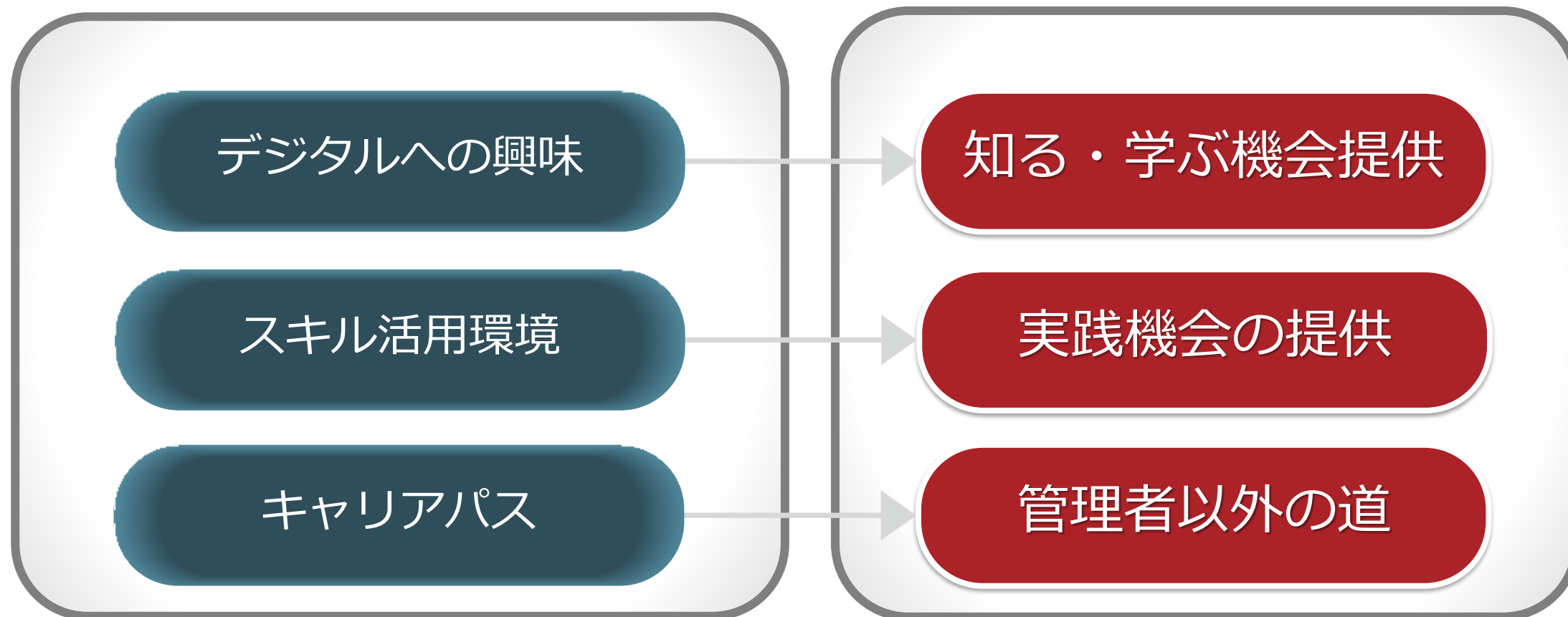
デジタル人材のリスキリングを目指してポートフォリオを作成

デジタル人材

	Lv0	Lv1	Lv2	Lv3	Lv4
Lv別状態	デジタル研修未受講 入社したばかり ITの就業経験無し	ITの基礎知識、特定デジタルツール概要を理解した状態。 学ぶきっかけの段階。 例) IT概要・RPA概要 等 RPAで効率化された事例を理解した。	特定デジタルツールを利用し 基礎的な効率化 ができる。もしくは提案ができる状態。 例) RPA研修 Lv2 等	内部効率化の実装に他者の手助けがほぼなく、 一人称で対応できる 状態。 例) RPA研修Lv3	高度な知識 があり、教育や 他者の手助け ができる。デジタルで 売上を作ることができる 。 例) RPA研修Lv4/5



一部から全体へのリスキリング拡大に向け、
3点を重視してリスキリング施策を設計。



自身がデジタル人材になれるかどうか分からない人に向けて、
DXを学ぶきっかけとしてのコンテンツを大規模に実施。

※コンテンツ例

コンテンツ		回数 (期)	予定 人数 ※年間	完了 人数 ※7月時点															
					4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月			
RPA	新規	3期	-	12名	1期			2期			3期								
	レベル上げ	3期					1期				2期				3期				
Power BI		3期	45名	28名			1期				2期			3期					
Power Platform		3期	45名	20名				1期				2期			3期				
ローコード基礎		1期	20名	0名					1期										
AI応用		2期	20名	21名			1期						2期						
デジタルマーケティング		2期	30名	0名					1期						2期				
DX概要		4期	30名	14名		1期			2期		3期			4期					
ITリテラシー		4期	40名	23名			1期			2期			3期			4期			
AI紹介		2期	40名	25名		1期						2期							

デジタルを学んでも**実践機会が無ければ定着はしません。**
実践する機会を提供し、デジタル人材を見出す取り組みを実施。



デジタル研修の実施

コンテンツ	回数 (期)	23年												24年		
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月
RPA 新規	3期			1期									3期			
RPA レベル上げ	3期				1期				2期				3期			
Power BI	3期			1期								3期				
Power Platform (Automate/Apps)	3期				1期				2期				3期			
Outsystems	1期					1期										
AI応用	2期			1期												
デジタルマーケティング	2期				1期											
DX概要	4期		1期			2期		3期								
ITリテラシー	4期		1期			2期										
AI紹介	2期		1期													

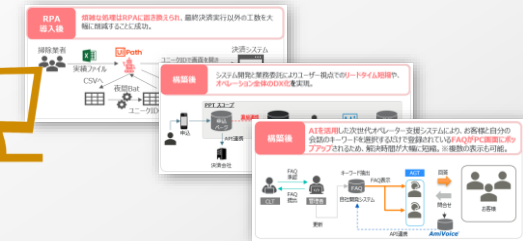


- ✓オンライン研修
- ✓曜日・時間帯を変え年間複数回実施
- ✓業務時間内に実施

Chance



業務効率化担当として 活躍の機会提供



- ✓CRM/BIを用いた獲得率向上分析
- ✓RPAを用いた定常作業自動化
- ✓顧客へ効率化施策提案

等、様々な活躍事例あり

コンタクトセンターのリーダー、SVといった管理者以外の待遇を上げていけるデジタルキャリアパスを構築。
会話が得意ではない、管理者は目指していない、といったオペレーター層にも新たなキャリアを目指す道が生まれた。



管理者以外の選択肢と待遇アップ



DXの経験を積むことで管理者以外のキャリアを選択可能に

- ✓ 内部効率化をスペシャリストとして取り組む人材
- ✓ お客様向けにDXのサービス提供で売上を作れる人材

これらの施策がはまり、リスクリングサイクルが定着してきました。

①知る・学ぶ機会の提供

デジタル人材
リスクリング
サイクル

②実践機会の提供

③管理者以外のキャリア
選択肢

デジタル人材が
豊富になる

**施策も進み、デジタル人材が豊富になる。
そして新たな課題が分かります。**

リスキリングは順調に進捗しデジタル人材は増加。

デジタル担当の想い

デジタル知識を駆使して
業務効率化を実現する！



経営層の想い

十分に費用投資したので
そろそろ効果を測り検証
したい！



課題

デジタル人材が増加してきて
内部の業務効率化をやりつくした

リスキングした知識を活用する場面がもうない！



内部では無く、もっと外に売り出す方向にシフト

DX外販専門組織設立

上流工程からCC・DX化まで一気通貫で推進できる**組織体制構築**

効果



新規顧客開拓

既存業務の効率化から新規顧客に対しデジタルスキルを活用した業務構築・運用が出来る業務を開拓。

即戦力・経験豊富なデジタル人材採用が可能に

デジタル案件専門組織であることをブランディング化し、デジタルスキルを持ち合わせている人材の採用が可能に。

■ BPO×DXの導入・コンサルティング支援

コンタクトセンター内のDX部門として社員全員がDX研修を受講しております。

各種DXツールを用いた構築、業務最適化、保守並びに、コンサルティングやPMOとして貴社のDX導入を総合的にご支援いたします。

コンサルティング・PMO支援

適切な製品の導入、実利あるDX化を総合的にご支援します。DXだけでは無く、BPOまで一気通貫でご支援できることが強みです。

RPA



人力作業からの脱却

定型作業をロボに置き換え、人の判断がいる作業は人が対応。ロボと人がハイブリッドで働く環境を実現。
今後の機能拡張を見据え、世界で最も利用されているRPAであるUiPathで対応いたします。

SaaS構築



CRM/ChatBot/AIOCR等を用いたDX

紙管理やヘルプデスク対応など、アナログ対応をSaaSサービスを用いて業務変革。
業界のデファクトスタンダードで対応可能です。

BPO



パーソルの人材、案件実績の活用

パーソルの最大の強みは人材確保力と、今まで培ってきた案件実績です。
通信、金融、自治体など様々なお客様のご支援をしています。
DXで効率化し切れない範囲も全てBPOで支援し、貴社の工数を低減します。

課題

投資対効果算出が困難

効果測定が正確に測れないことが判ってきた

例：RPAによるメール返信・履歴入力時間の短縮

アナログ運用時

手動履歴入力・文章作成



デジタルツール導入



生産性向上

体感的には業務効率化が出来てる！



投資対効果算出

工数削減出来てるはずなのに原価が下がっていない。何故？



5分×1,200件自動化だから、
100時間削減！

コスト見たら
20~30時間分しか
減ってない

様々な効率化後の効果を計測。
理論上効果と実態PLを比較すると、殆どの案件で矛盾が分かる。

理論上：100時間削減 = 人件費が100時間分減っている
実態例①：30時間ぐらいしか減っていない
実態例②：150時間ぐらい減っていて減り過ぎ

<効果率計算方法>

$$\text{効果率} = \frac{\text{原価効果} \quad \text{導入前の原価} - \text{導入後の原価}}{\text{理論上の削減金額}} \times 100$$

<半期別検証結果>

期間	業務A	業務B
21年度上期効果率	102%	54%
21年度下期効果率	-33%	127%
22年度上期効果率	11%	103%

主な原因

採用遅延による
成果担保

今まで出来なかった
研修・作業実施

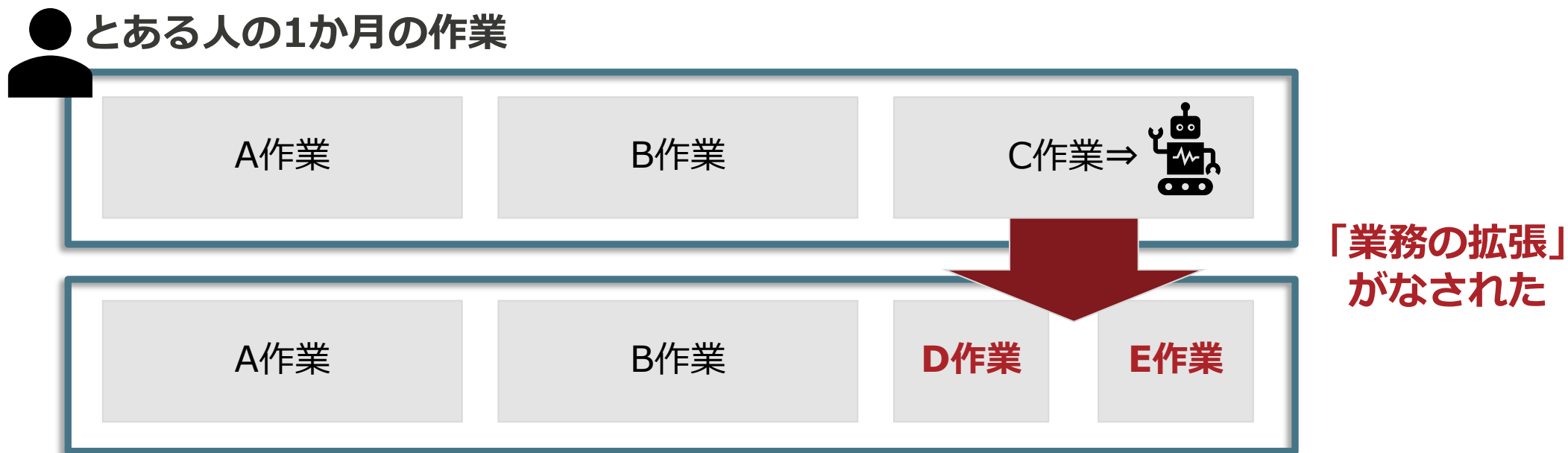
契約人数縛り
人員は減ってない

結果、正しく測れない

効率化されたことはGoodだが正確に計測が殆どできないため、投資対効果の考え方はDXを進める中で切り替える必要がある。

(1)

効率化（DX化）による「業務の拡張性」が見られたか
単純作業が自動化され作業が消える、人がやるべき新たな作業にシフト(拡張)できている。



(2)

高レベルなデジタル人材を増やせたか、売上が創出できているか

デジタル人材の採用難が社会的に言われる中で、多くの人材を確保できていることは強みである。また、希少価値ゆえ、一人ひとりの売上は高く、コンタクトセンターのビジネスモデルをチェンジしていく可能性を秘めている。

ALLクラウド

AI活用



サポートの高度化

DX化・効率化

コストの投資対効果より、
これからの社会適合・進化
のための組織作りを優先に
捉え、人材を育成すべき。

全て外注してリスクリングをするには、
膨大な費用がかかりますし、継続しません。

本日の講演と同様、先々を考えると内製で
取り組んで進めていくべきですが、
最初のきっかけは弊社でお手伝いできます。

お困りごとありましたら、講演後ご相談ください。

お手伝い例

推進企画作成

研修対応

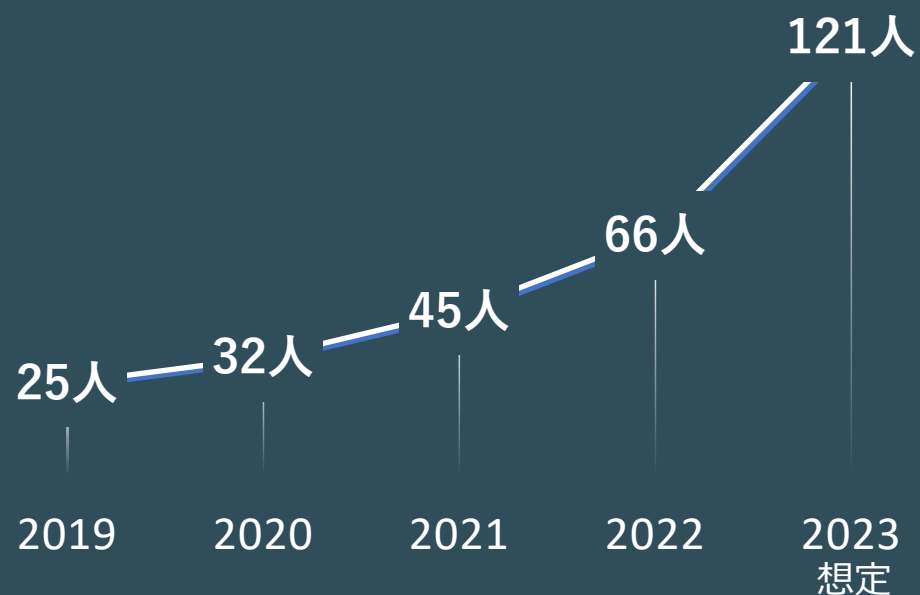
推進者育成

最後に 現状と今後

2023年現在、デジタル人材の増加・定着が見受けられる。

デジタル人員数→4.8倍（19年度比）

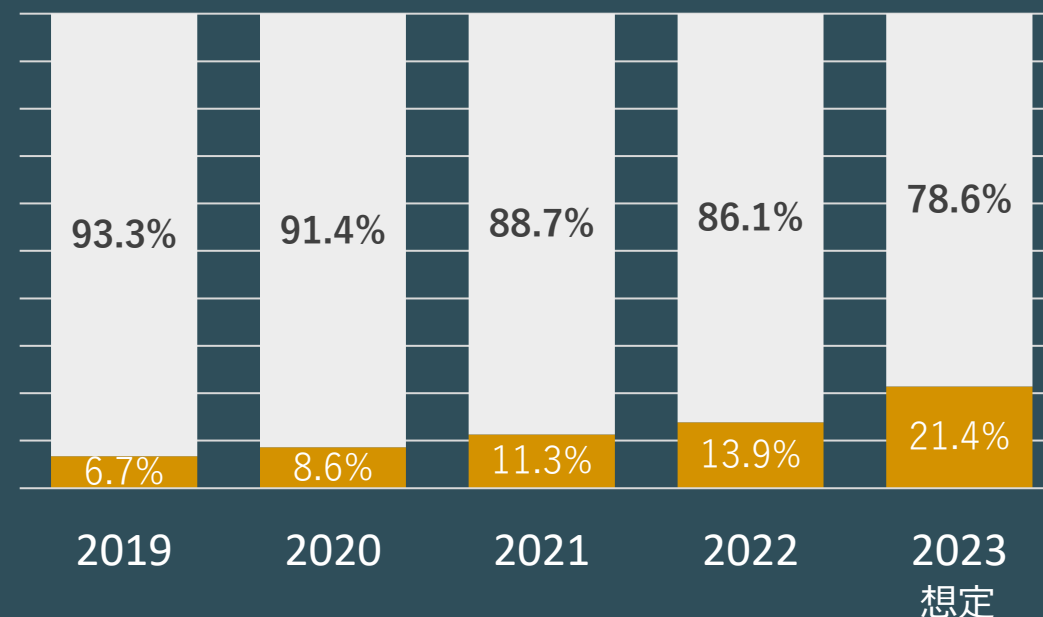
デジタル人材数



コンタクトセンター全体に占める
デジタル人員比率→3.2倍（19年度比）

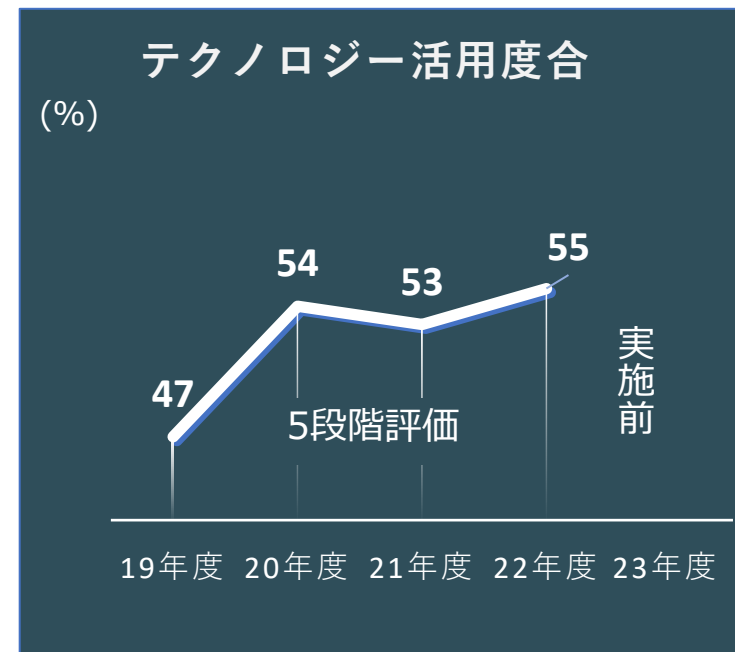
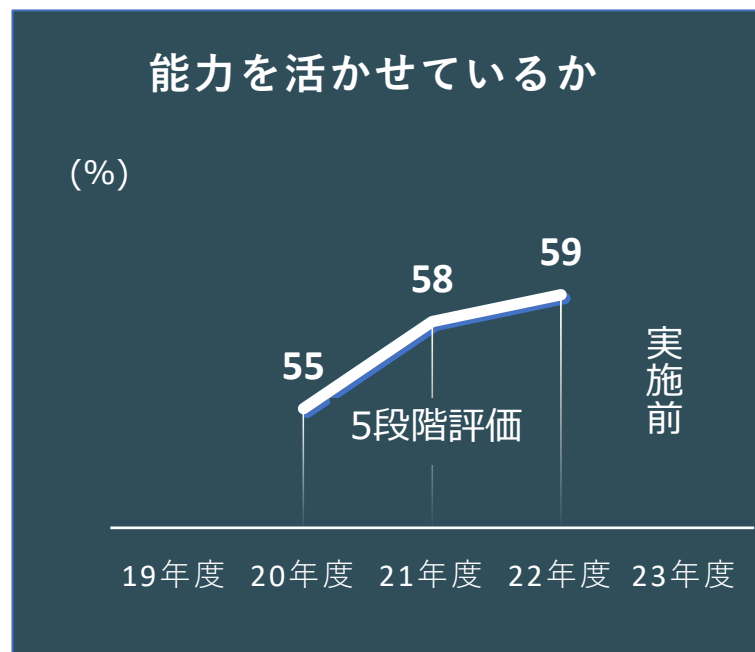
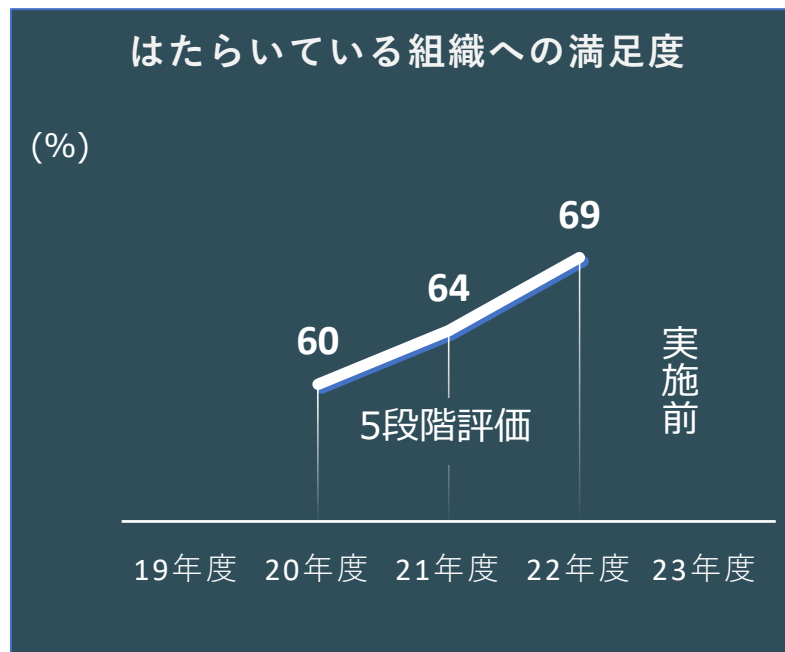
デジタル人数比率

■ デジタル人材比率 ■ Nonデジタル人材比率



コンタクトセンター全体のES指標に大きな効果がみられた。

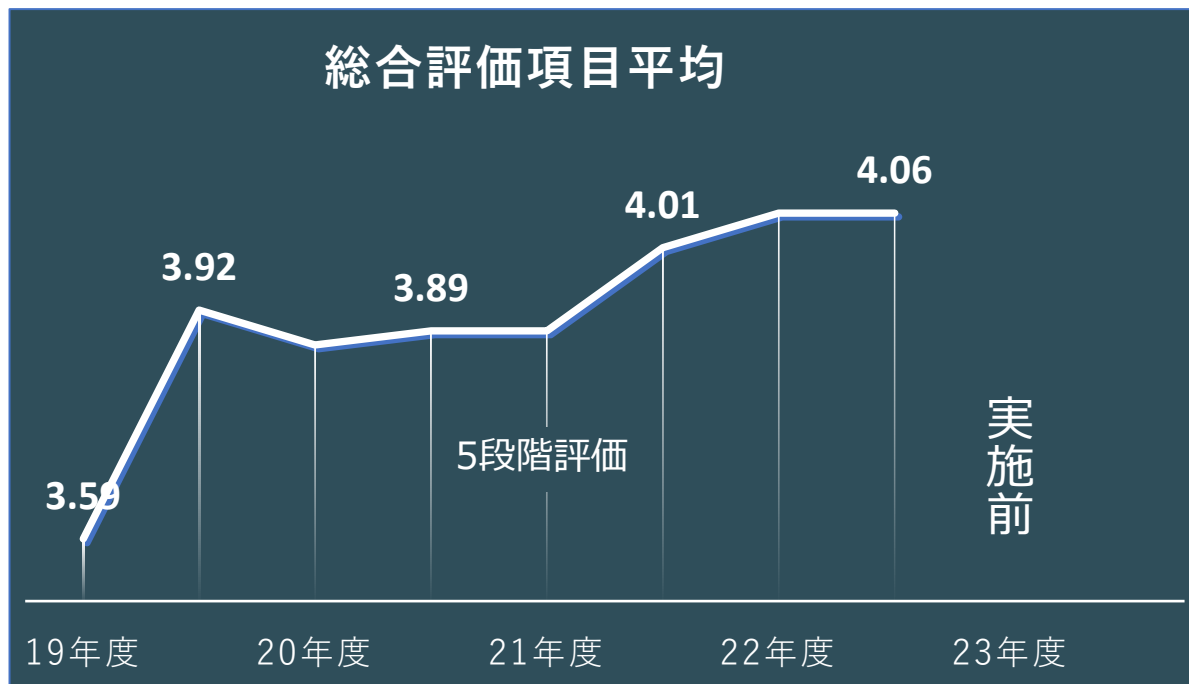
【ES指標】



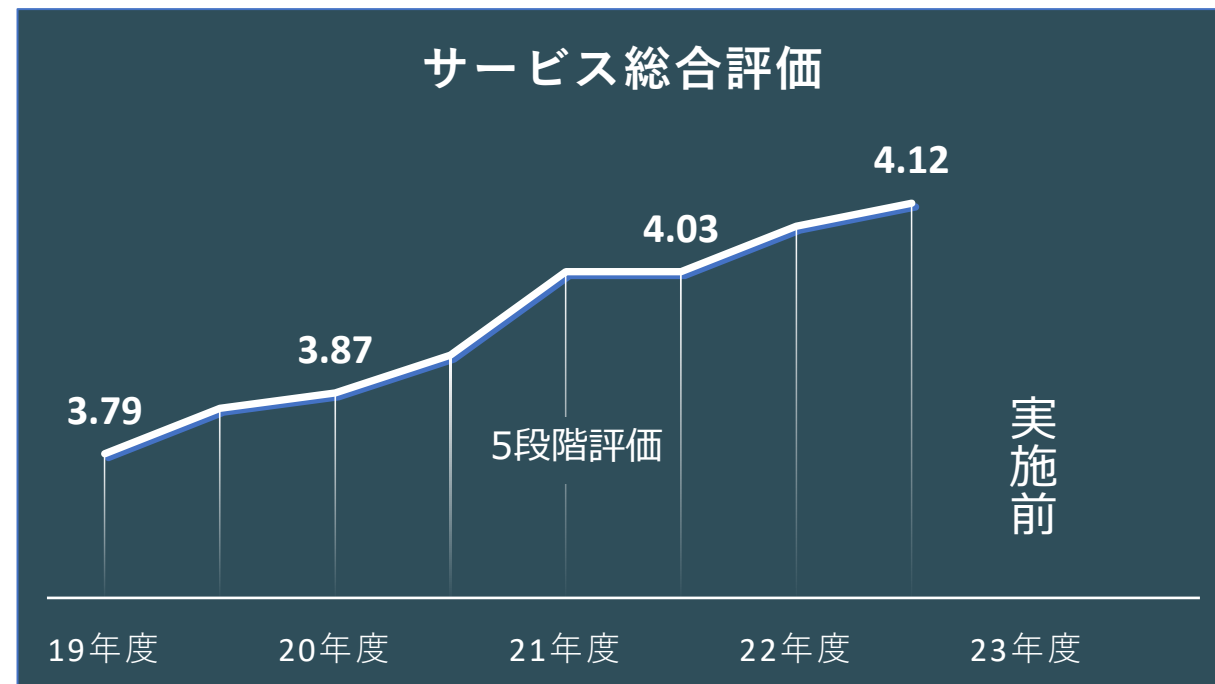
さらにコンタクトセンター全体の**CS指標**にも大きな効果がみられた。
提案の幅が広がったことが影響していると推察。

【CS指標】

総合評価項目平均



サービス総合評価

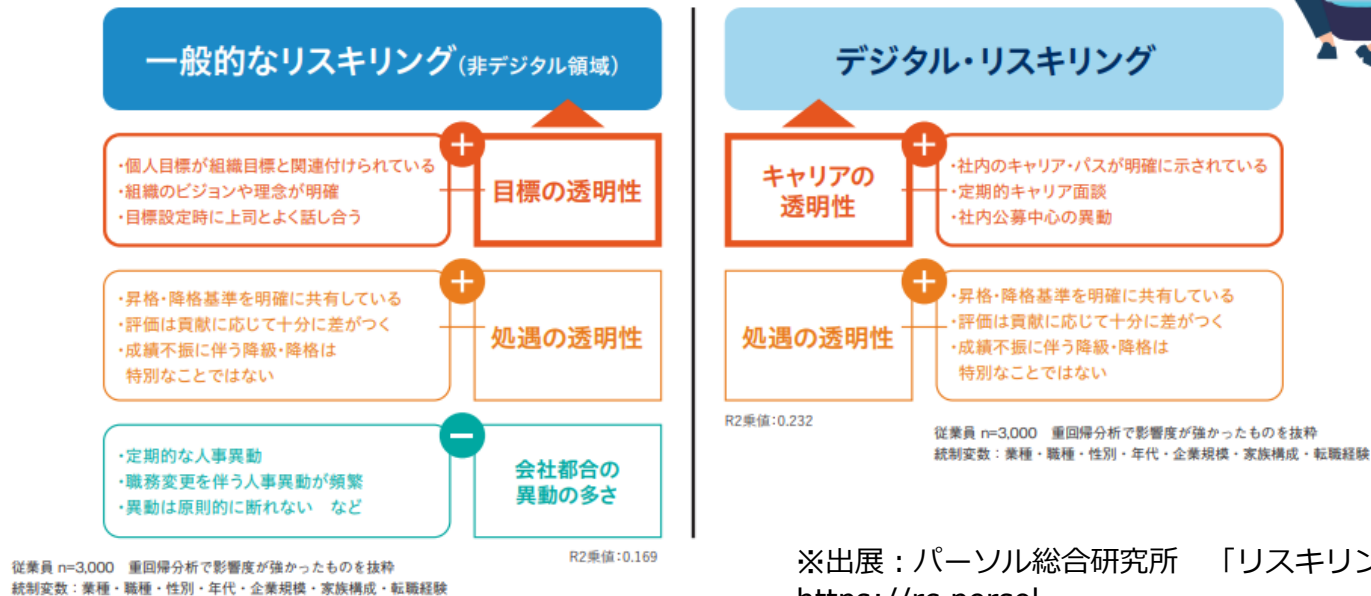


このことから、リスキリングによるES向上とCSの向上には相関性があると考えています。

リスキリングは**キャリア・目標や処遇の透明性**が図られ、ESへポジティブに影響することが調査結果でも明らかになっている。

リスキリングを促進する人事制度や人事管理の在り方を探ったところ、一般的なリスキリングには「目標の透明性」が最もポジティブに影響し、デジタル・リスキリングには「キャリアの透明性」が最もポジティブに影響していた。また、「処遇の透明性」はどちらのリスキリングにもポジティブな影響が見られた。一方、「会社都合の異動の多さ」は、一般的なリスキリングに対してネガティブに影響することが分かっている。

リスキリングと人事制度・人事管理の関係



※出展：パーソル総合研究所 「リスキリングを促進するには」

[https://rc.persol-](https://rc.persol-group.co.jp/thinktank/assets/09_HITOResearchDigest_reskilling.pdf)

[group.co.jp/thinktank/assets/09_HITOResearchDigest_reskilling.pdf](https://rc.persol-group.co.jp/thinktank/assets/09_HITOResearchDigest_reskilling.pdf)

ジェームス・L・ヘスケット（ハーバード・ビジネス・スクール）教授の調査結果※1

- ・ ESとCSとの間に99%の因果関係が認められた
- ・ CSを平均水準以上に得られた店舗の78%が、ESでも平均水準以上だった
- ・ ESが1%増加すると、CS0.22%増加する

※1.ジェームス・L・ヘスケット、他著（1988）「カスタマー・ロイヤリティの経営」

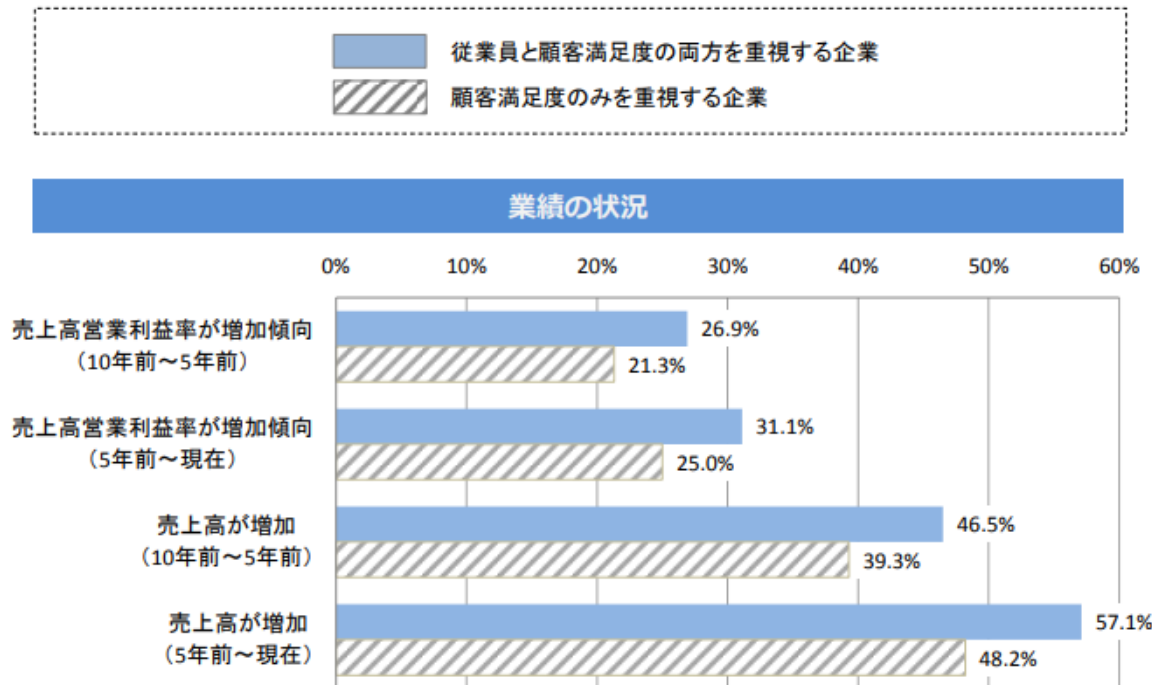
※出展：パーソル総合研究所 「これからも選ばれ続ける企業であるために」

<https://rc.persol-group.co.jp/consulting/survey/column/201410010048.html>

Copyright © PERSOL PROCESS & TECHNOLOGY CO., LTD. All Rights Reserved.

・経営方針の比較

- ①「ESとCSの両方を重視する」企業 > ②「CSのみを重視する」企業
①の方が売上高営業利益率、売上高ともに「増加傾向にある」とする割合が高い。



※出展：厚生労働省発行 「取り組みませんか？「魅力ある職場づくり」で生産性向上と人材確保」
<https://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-11600000-Shokugyouanteikyoku/0000210044.pdf>

大切な土台はESであり、これからも継続したリスキリングは必要。
ESが高い組織は学ぶ意欲が熟成され、CSが結果的に引きあがる。

ESとCSの相関性



“自ら”学べて、知見を活かし、体感
する、ことができる環境づくり

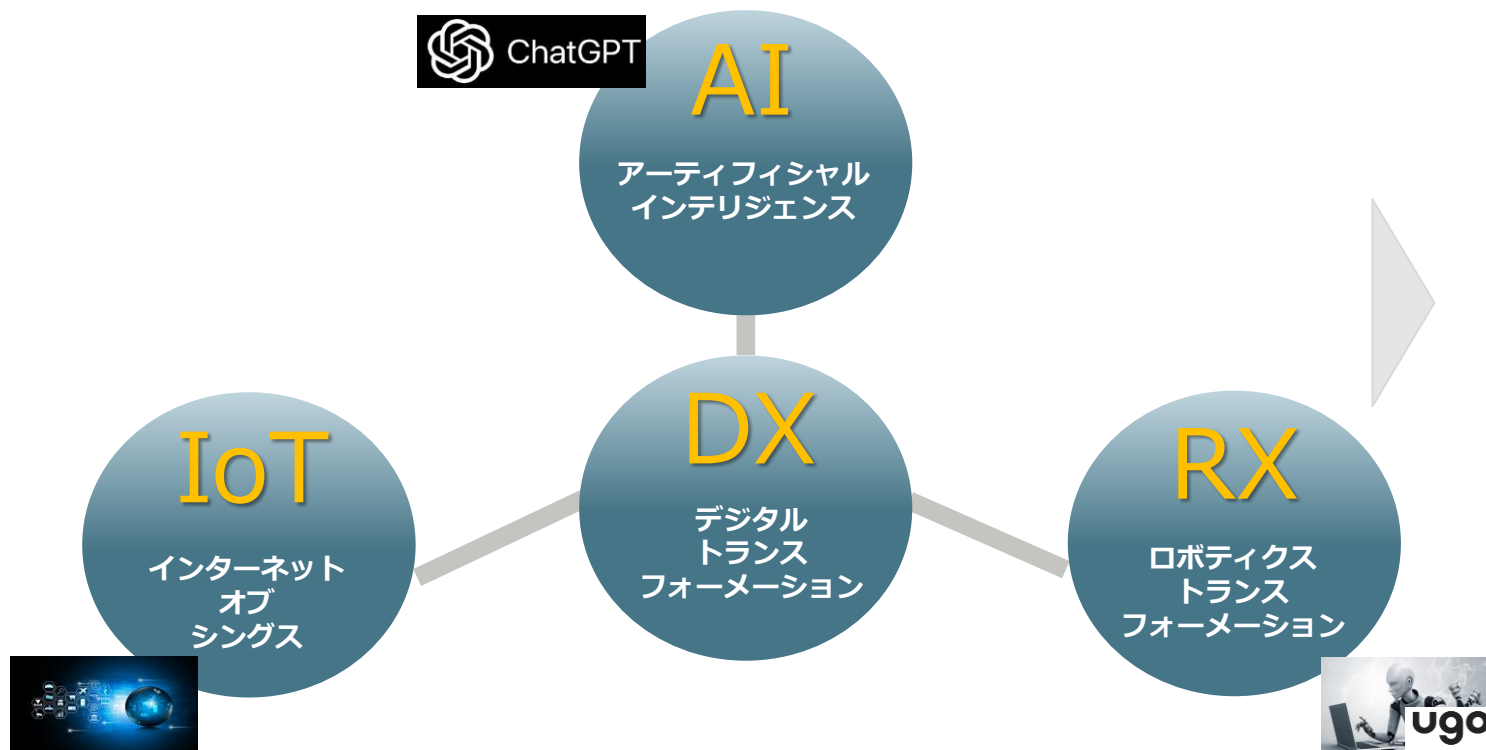
差別化できる
CSの提供

学べる機会提供

スキルアップ・
キャリアアッププラン

リスキリングはより専門領域へ

- AI、IoT、RX（ロボティクス・トランスフォーメーション）へ挑戦するデジタル人材を増やしていく。
- より専門的な領域に対応できる人材を育成する。すなわち社員の給料を上げられる環境作る。



継続的なES・CS向上

コンタクトセンターの
更なる価値創造に繋げる

ご清聴ありがとうございました。

**最後に、Appendixとして載せております
弊社営業資料も少し触れて終わりいたします。
詳細は後程ご参照いただければ幸いです。**

Appendix

ChatGPT研修のご紹介

利活用を検討し始めた企業の皆様へ

Chat GPT基礎講座

12月末まで

スタンダード

¥110,000~
(税込)

プレミアム

¥550,000~
(税込)

120分ウェビナー 組織に知識を一括インストール！

- ・基礎講座＋補足情報、質疑応答
- ・50名まで参加可

150分対面研修 じっくり理解を深める

- ・基礎講座＋補足情報、質疑応答 **ディスカッション**
- ・20名まで参加可

パーソルプロセス&テクノロジー株式会社

ビジネスエンジニアリング事業部コンタクトセンター第一統括部 サービス開発グループ

お問い合わせ先：cc_servicedevdep@persol-pt.co.jp

▼基礎講座カリキュラム

- 1.会社・講師紹介
- 2.ChatGPT とは
- 3.セキュリティや社内利用に関する注意事項
- 4.ChatGPTを用いたサービス事例
- 5.業務における活用方法のアイデア
- 6.アンケートのご案内

▼講座に関するご案内

- ・ご要望に応じて内容を一部カスタマイズ可能です。(要ご相談・別途お見積り)
- ・参加人数が上限を超える場合、回数を分けての実施といたします。
- ・本講座のお申込みは23年12月末までとさせていただきます。

- ・実施日についてはご相談の上設定とさせていただきます。
- ・プレミアムプランの場合、実施会場はお客様にて手配をお願いします。また、宿泊交通費は別途実費にてご請求させていただきます。

プロンプトデザイン トレーニング

ChatGPTを活用するために必要な
プロンプトをデザインできるようになる

▼講座に関するご案内

- ・実施日についてはご相談の上設定とさせていただきます。
- ・貴社ご担当者へ、事前に業務内容やカスタマイズ希望等のヒアリングを行います。
(1-2時間程度、カスタマイズ内容により別途お見積り)
- ・参加人数が上限を超える場合、回数を分けての実施といたします。
- ・本講座のお申込みは23年12月末までとさせていただきます。

貴社業務に則して
研修内容の
カスタマイズが可能です。

120分
20名まで
¥220,000~
(税込)

▼講座カリキュラム（例）

1. 会社・講師紹介
2. プロンプトとは
3. プロンプトを記述する
4. プロンプトのフレームワークを学ぶ
5. 再度プロンプトを記述する
└ 目的を決め、フレームワークに沿って
プロンプトを記述する
6. アンケート実施

RPA保守サービスのご紹介

RPA保守サービス(インテリジェントオートメーションセンター:IAC)のご紹介

インテリジェントオートメーションセンター（以下IAC）は、Persol P & T社の自動化推進組織です。
UiPath有識者により全国3つの拠点から保守～改修のトータルサポートを実施いたします。

インテリジェントオートメーションセンター（IAC）

RPAの保守～改修のトータルサポート組織

保守サービス

プロセス監視

障害対応

エラー分析

ナレッジ作成

改修サービス

設計解析

改修

テスト

品質管理

ロボット管理

ロボット審査

ガバナンス

インフラ・サポート

サーバー型構築

インフラ運用

UiPath導入研修

UiPath質問対応

RPA保守サービスの概要

保守・改修サービスでは以下の流れで進めて参ります。

保守サービス

ロボの実行状況を監視し一次対応を実行

●プロセス監視

定期的にOrchestratorを介し遠隔でエラーが起きていないか監視いたします。

●障害対応

あらかじめ手順書で決められた対応を、エラー発生時に遠隔で行います。

●エラーレポート

月次で貴社ロボの改善につながるレポートを提出いたします。

改修サービス

エラー分析や改修を実施

●エラー分析

お客様から受け取ったロボのエラーを、数や種類で分析します。

●改修

エラーの原因を調査し改修します。

加えて、改修したロボが、エラーを解消して正しく動作するかをテストで検証します。

●改修レポート

進捗報告や改修内容を週次でご報告します。

FAQシステム Helpfeelのご紹介

問い合わせを60%削減し、
カスタマーサポートコストを減らす

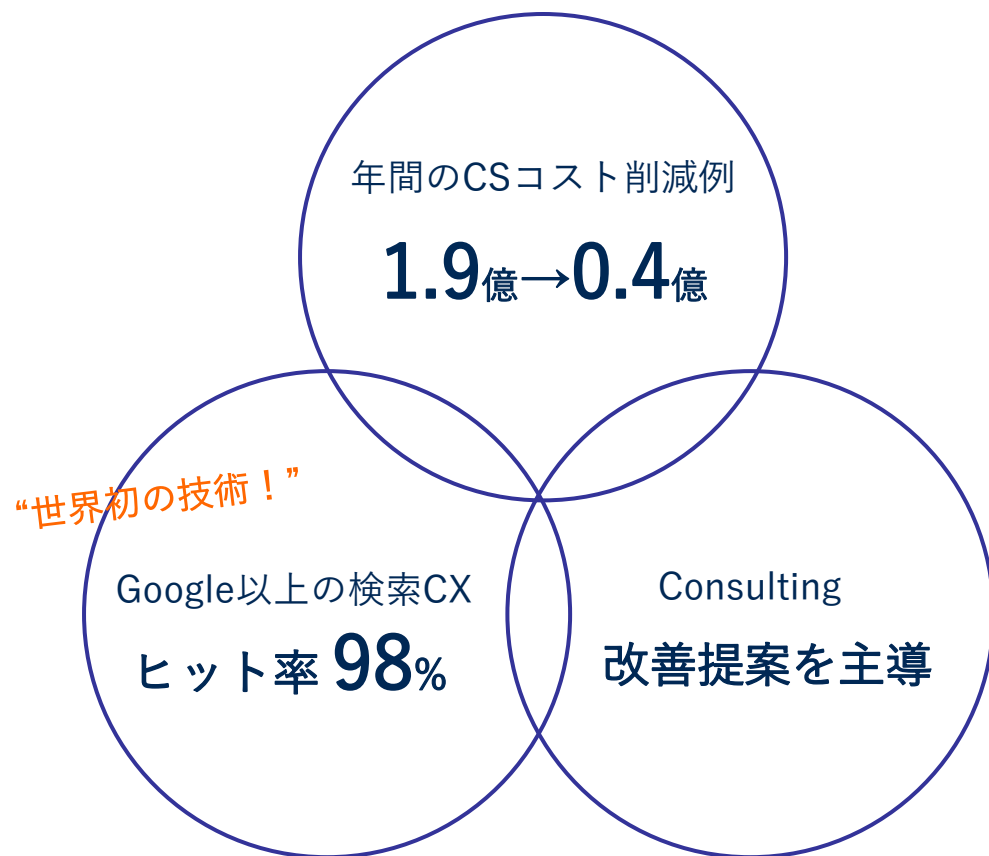
FAQシステム 「Helpfeel」のご紹介



パーソルプロセス&テクノロジー




Helpfeel・・・「御社サービス専用のデジタル辞書」を作成し、ユーザーの自己解決を促進



カスタマーサポートのDX

 PayPay フリマ



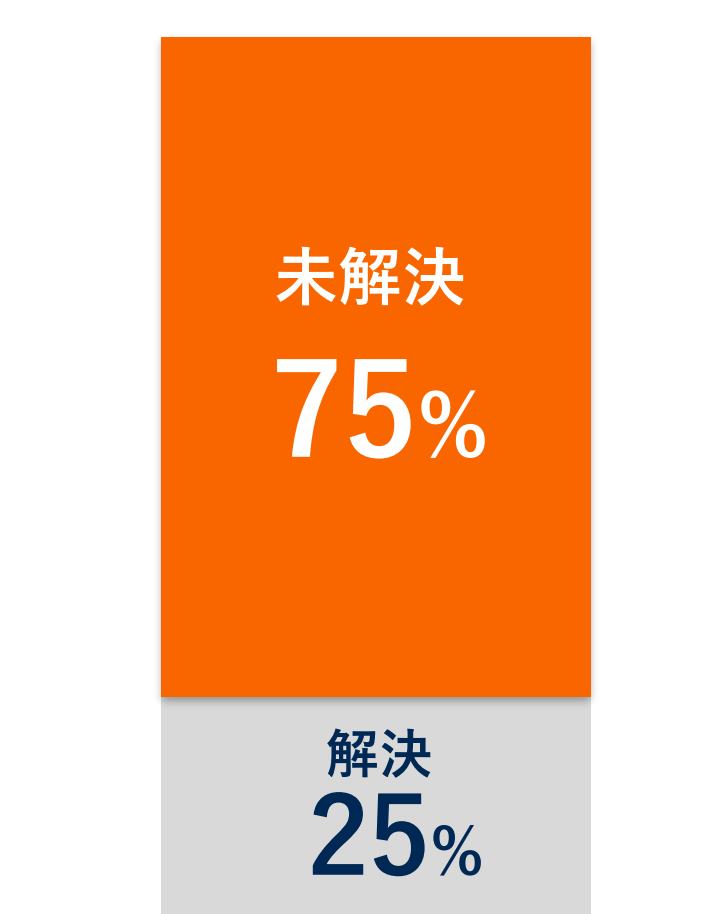
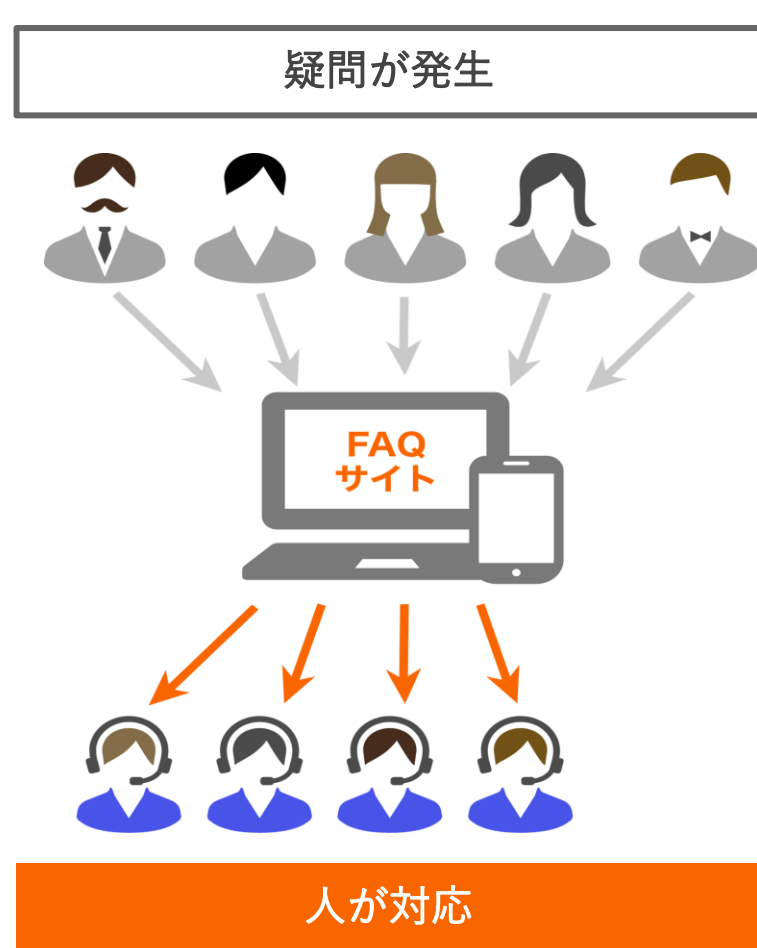
 ソニー損保

 bellFace

“業界のリーディングカンパニー40社超で採用決定”

※「Helpfeel」は、Nota社が提供するFAQシステムです

どの種類のFAQもユーザーの疑問を解決できていない

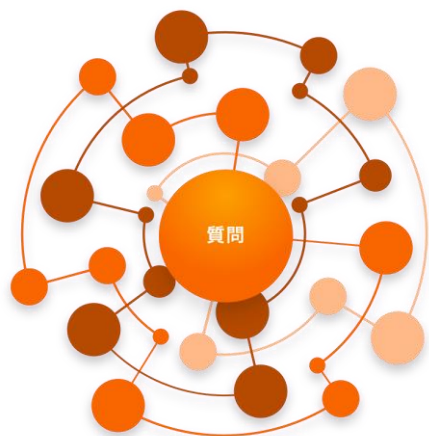


出典：ブランド戦略研究所_サポート調査結果分析2014

検索ヒット率98%を実現する技術「意図予測検索」*

*Nota社 CTO 慶應義塾大学 増井教授による研究成果に基づきます。

単なる単語検索ではなく、ユーザーのあいまいな疑問や要求を解決できる仕組み



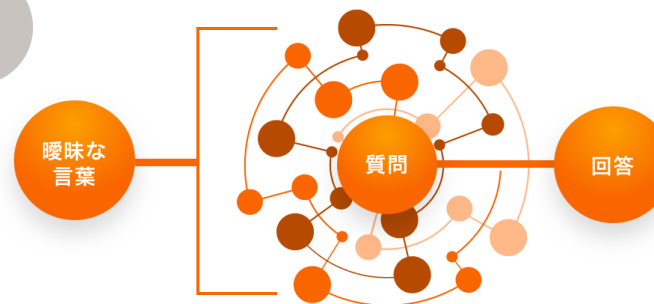
従来FAQの50倍に拡張された質問予測パターン

Helpfeelでは質問の予測パターンを50倍以上に拡張し、ユーザーが用いる様々な言葉から、質問を予測します。従来は難しかった感情的な表現や抽象的な表現にも対応。汎用あいまい検索技術により、送り仮名の違いや、スペルミスにも適切な候補を表示します。

従来のFAQ



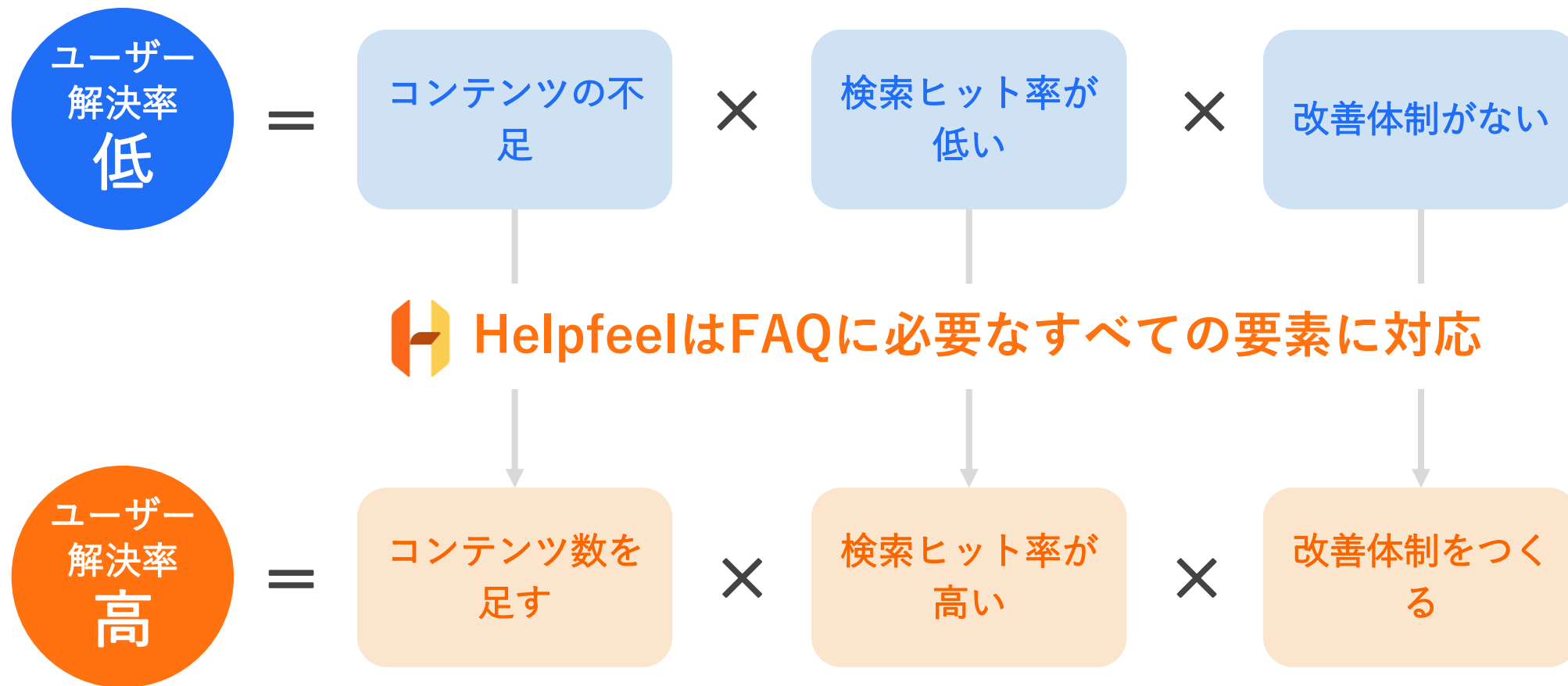
Helpfeel



「質問に対して回答を探す」のではなく 「言葉にマッチする質問を提示する」仕組み

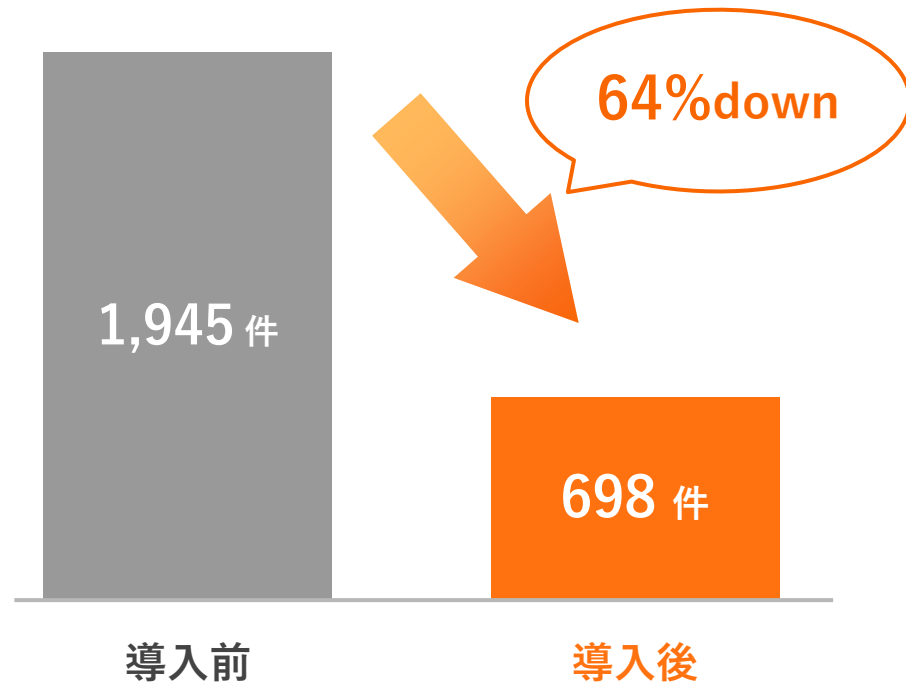
従来のチャットボットなどの手法では、1つの質問からそれに当たる答えを1つ探していました（1対1の関係）。そのため大量のデータとチューニングが必要でしたが、Helpfeelは逆に言葉からお客様が意図する「質問を探す」仕組みになっています。

FAQに特化したサービスがHelpfeel

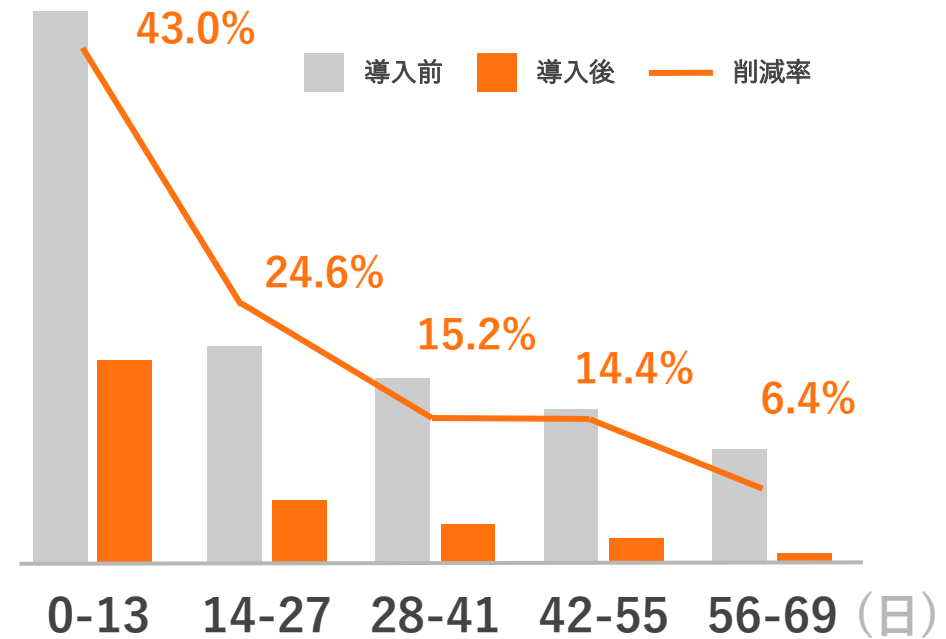


問い合わせを削減し、検索やアクセスログのデータ解析も可能

導入された翌月の問合せ件数を**64%削減**



全体のほとんどを占める利用開始から3ヵ月以内の問合せ件数を確実に削減



ユーザーが運営するサービスにおける
利用開始から3ヵ月間の問合せ件数と削減率の推移

お困りごとや連携のご希望など、
是非この後の懇親会等でお伺いさせていただきます。

本日は、ありがとうございました。

お問い合わせ先

パーソルプロセス&テクノロジー株式会社
ビジネスエンジニアリング事業部
コンタクトセンター統括部 サービス開発部
MAIL : cc_servicedevdep@persol-pt.co.jp

