

"何をAIに任せる?"から始める
コンタクトセンターの未来設計
～AI導入のミスマッチを防ぐための実践的アプローチ～



株式会社 RevComm

Product Marketing Manager

中村 有輝士 Yukinori Nakamura

これまでの経歴

- ・ BPOコールセンター 10年
OP、SV、Mgr、構築、営業を経験
HDIの資格保有（SCTL、KCS）、ITILの資格保有
kintone導入経験（kintone hive, kintone cafe登壇経験あり）
- ・ 外資証券会社 2年
デジタル営業（口座申込から初回取引のフォロー）の責任者
サポート窓口（海外拠点）の責任者
- ・ RevComm 5年
カスタマーサクセス立ち上げメンバー
カスタマーサクセス時代にMRR最大顧客の創出
MiiTel CallCenterのPdM



会社名	株式会社 RevComm
代表者	會田 武史
設立日	2017 年 7 月 7 日
従業員数	社員266名(パート・インターン含め274名)※2025年2月1日時点
資本金	9億3500万円(資本準備金含む)
事業内容	AI × Voice × Cloudを活用したソフトウェア・データベースの開発
オフィス所在地	東京都渋谷区渋谷1-3-9 ヒューリック渋谷一丁目ビル
海外拠点	RevComm US: 228 E. Broadway, Long Beach, CA 90802 PT RevComm APAC Indonesia: 2F, Summitmas Tower 1, Jl Sudirman, Jakarta
第三者認証制度	ISO27001取得済み プライバシーマーク取得済み



会話のコミュニケーションが発生する全ての場所に対応



インサイドセールス

リスト獲得

顧客育成



フィールドセールス

アポ取り

商談



カスタマーサクセス

受注

アフター
フォロー



カスタマーサポート

お問い合わせ

 MiiTel Phone

 MiiTel RecPod &  MiiTel Meetings

 MiiTel Call Center

MiiTel が提供する価値

ビジネス音声コミュニケーション



録音・録画



気づき

文字起こし トーク解析 感情認識
出現単語 生成AI
トレンド分析 議事録作成

ダッシュボード（統計表示）

AI解析

ビッグデータ化・資産化

ノウハウの蓄積

業務の効率化

コミュニケーション
スキル向上

セミナーの目的

- AIは課題解決の手段であり、最終目的は「どのような顧客体験を提供したいか」という未来を描くこと
- AI導入のミスマッチを防ぎ、貴社が目指すコンタクトセンターの未来を具体的にデザインするためのヒントを提供

1. コールセンターのAI導入状況

AI導入はもはや選択肢ではない

2. AIの本質を理解する

AIは「仮面ライダー」と「ロボコップ」に分かれる

3. 未来設計の羅針盤

「高級旅館」か「ビジネスホテル」か、目指すべき姿を考える

4. 実践への第一歩

AI導入を成功に導くための行動計画

Agenda

1.コールセンターのAI導入状況

— コントラクトセンター業界の現状

深刻な人手不足 採用コストの高騰

2025年、業界全体で約15%の人材不足と採用コスト前年比20%増

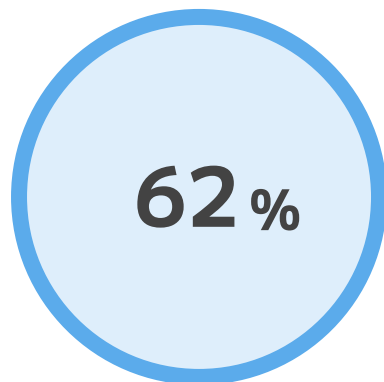
業務効率の低下

オペレーター1人あたりの処理件数 前年比12%減少

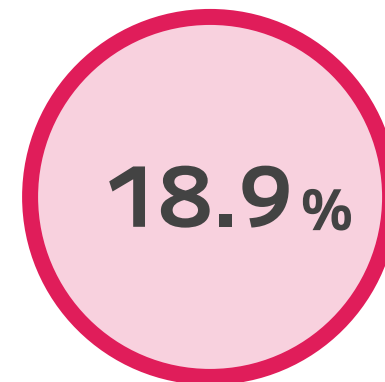
応対品質のばらつき

顧客満足度のオペレーター間格差 最大40%の開き

- チャットボット・ボイスボット
- しかし、生成AIの実活用はまだ限定的で、全体の18.9%に留まっている



チャットボット・ボイスボット
導入率
(大企業・中堅企業)



生成AI活用率
(コンタクトセンター業務)

AI未導入が招く危機

- 「一般人が仮面ライダーと戦う」ような状況に

世界のコールセンターAI市場：2024年の21億ドルから2034年には113億ドルへ急成長

- AI未導入企業が直面するリスク
 - 競争優位性の喪失：競合他社に対する差別化要因の減少
 - 顧客満足度の低下：対応の遅延やサービス品質の低下
 - 機会損失：業務効率化・コスト削減機会の喪失

2.AIの本質を理解する

AIは2種類ある：生成AI vs AIエージェント

生成AI（仮面ライダー）

受動的なアシスタント
指示を受けて初めて動く
人間の入力に反応して動作

AIエージェント（ロボコップ）

能動的な実行者
目標のために自律的に動く
自ら判断して行動を取る

将来的には「ドラえもん」や「鉄腕アトム」のような
自律性と共感性を兼ね備えた存在に進化する可能性



生成AI

- オペレーターの後方支援に特化
- トークスクリプト生成・サジェスト
- 顧客情報の要約・分析
- ナレッジ検索の自動化

VS



AIエージェント

- 顧客対応のフロントで活躍
- チャットボット・ボイスボット
- 定型的問い合わせの自動対応
- 24時間365日の顧客対応

生成AIとAIエージェントの役割分担

仮面ライダーの変身ベルト – 人間の強みを引き出すツール

- 応対履歴の自動要約
：通話内容をAIが自動でテキスト化・要約し、後処理時間を大幅に削減。要約品質を統一
- トークスクリプトの自動生成
過去の問い合わせ履歴を学習し、最適な回答候補をリアルタイムで提案
- ナレッジ検索の自動化
：製品マニュアルやFAQから関連情報を瞬時に検索・表示。情報探しの手間を省略
- リアルタイム感情解析
：顧客の感情をリアルタイムで分析し、不満時にアラートを送信。感情に合わせた対応
- 応対品質の自動スコアリング
：通話データを分析し、応対マナーや言葉遣いの品質を自動判定

✓ 出力したいフォーマットをプロンプトで自由に指定可能

プロンプト

#指示文

以下のフォーマットに沿って情報をまとめてください。

■ 検討背景:

■ 課題:

■ 懸念点:

■ 組織体制:

- ○○部門: ○名
(マネージャー○名、リーダー○名)

■ 利用中ツール:

- CRM:
- 利用中電話:

#入力文

文字起こし

コメント

★ 議事録

★ 議事録 (生成AI)

■ 検討背景:

- 2020年インサイドセールスを立ち上げ、人員拡張中

■ 課題:

- 従来のロールプレイや研修では限界があり、指導者の教育負荷が課題になっている

■ 懸念点:

- 具体的な活用法のイメージが持てない

■ 組織体制:

- インサイドセールス: 12名
(マネージャー1名、リーダー2名)

■ 利用中ツール:

- CRM: Salesforce
- 電話: 携帯電話

✓ 自動連携

CRM/SFA

ログ残しの作業軽減

✓ 自動連携

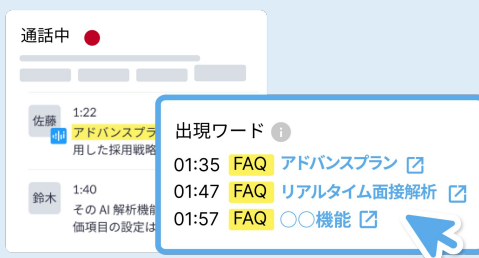
Slack・メール

議事録内容の自動通知

難易度の高いヒトによる対応もリアルタイムで FAQをサジェストし
上長も即時でサポートに入れる仕組みを提供

リアルタイムFAQ

＼ マニュアル・FAQのURLを即時表示 ／



オペレーター
佐藤さん

ヘルプサインで SV即時サポート

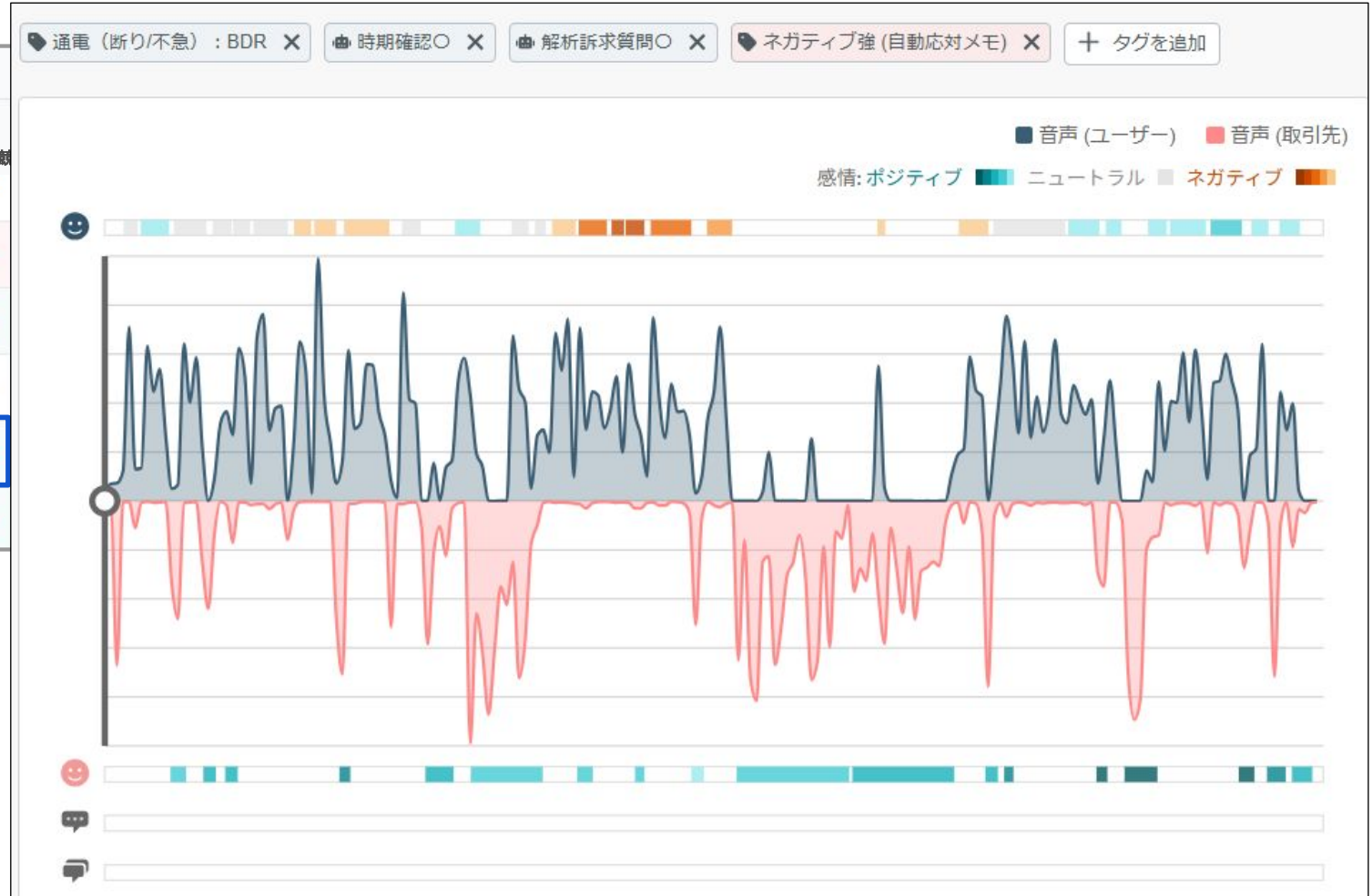


感情分析

ユーザー別の特性をチェック

ダッシュボード

ユーザー名	総通話回数 ▼	ポジティブ反応	ネガティブ反応
平均	12.4 回	\Good/ 16.13 %	9.68 %
近藤麻里子	19 回	26.32 %	5.26 %
三井テル子	16 回	18.75 %	12.5 %
鈴木太郎	11 回	9.09 %	\More/ 9.09 %
上田瑠璃	8 回	0 %	12.5 %
菅原麻梨奈	8 回	12.5 %	12.5 %



✓ 生成AIが総合アドバイス

🌀 会話傾向を理解し、今後の会話に役立てましょう！

Taro Yamadaさんの声の高低や強弱にメリハリがあり、わかりやすく話すことができます。また、取引先との発話の被りも非常に少なく抑えられています。これからもこの状態を維持していきましょう。Taro Yamadaさんの話すスピードはやや遅めですが、テナント内の標準的な範囲内です。もし少しテンポを上げる意識をすると、さらに良くなるでしょう。Taro Yamadaさんの話し方について、改善の余地があります。ラリー回数が少なく、話が冗長になっています。一回に話す量を減らし、話す内容をよりコンパクトにまとめることで、会話のキャッチボールを増やせるように工夫してみましょう。

Taro Yamadaさんの会話傾向 (毎週更新) 📅

2024/3/2 更新
2024/2/24 - 2024/3/1

MiiTel 指標 📊



🌀 会話傾向を理解し、今後の会話に役立てましょう！

Taro Yamadaさんの声の高低や強弱にメリハリがあり、わかりやすく話すことができます。また、取引先との発話の被りも非常に少なく抑えられています。これからもこの状態を維持していきましょう。Taro Yamadaさんの話すスピードはやや遅めですが、テナント内の標準的な範囲内です。もし少しテンポを上げる意識をすると、さらに良くなるでしょう。Taro Yamadaさんの話し方について、改善の余地があります。ラリー回数が少なく、話が冗長になっています。一回に話す量を減らし、話す内容をよりコンパクトにまとめることで、会話のキャッチボールを増やせるように工夫してみましょう。

✓ MiiTelが詳細アドバイス

📞 総通話回数

More

テナント平均よりも電話行動量が少ないです。行動量を増やせるよう、時間がかかってしまっている業務がないかを見直してみましょう。

会話の「量」

📞 総通話回数

More

テナント平均よりも電話行動量が少ないです。行動量を増やせるよう、時間がかかってしまっている業務がないかを見直してみましょう。

🕒 通話時間

Good!

テナント平均よりも1回あたりの平均通話時間が良いです。しっかりと取引先とお話できているため、引き続き、この状態を維持しましょう。

会話の「質」

🗣️ Talk 比率 📊

Good!

自分の話す割合は、テナントの標準値に近い水準です。引き続き、この状態を維持しましょう。

🗣️ 被り回数 📊

Good!

取引先と1秒以上発話が続いた回数は、非常に少なく抑えられています。引き続き、この状態を維持しましょう。

🗣️ 話速 📊

Keep

やや話すスピードは遅めですが、テナント内の標準的な範囲内です。少しテンポアップを意識してみると良くなるでしょう。

🗣️ ラリー回数 📊

More

ラリー回数が少なく、話が冗長になっています。一回に話す量が多いため、話す内容をコンパクトにまとめて、会話のキャッチボールを増やせるよう工夫してみましょう。

🗣️ フィラー回数 📊

Good!

「えーと、あのー」などの余計な言葉が少なく、明確に話しています。引き続き、この状態を維持しましょう。

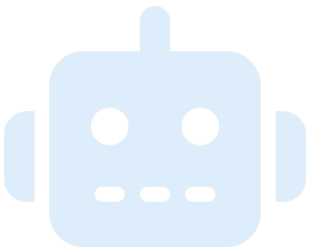
🗣️ 抑揚 📊

Good!

声の高低のメリハリをつけ、抑揚をつけてわかりやすく話しています。引き続き、この状態を維持しましょう。

AIエージェントによる業務自動化

- 定型的な問い合わせ対応
：FAQ対応、書類請求、受付業務、修理依頼受付などをAIエージェントが24時間365日自動処理
- データ入力・情報検索
：問い合わせ内容の自動入力、必要情報の瞬時
- サービス・手続きの自動完結
：一連の手続きを自律的に完了（例：旅行プラン提示→予約→支払い処理）
- 自己解決促進
：セルフサービス環境整備によるコンタクトセンターへの入電数削減とコスト最適化



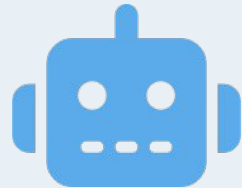
AIが仕事を「奪う」のではなく「変える」

- AIと人間は競争ではなく協働の関係

AI

定型業務を代行

- ・ 単純なFAQ対応
- ・ データ入力・検索
- ・ 反復的な処理



人間

高付加価値業務に集中

- ・ 複雑な相談対応
- ・ 感情理解と共感
- ・ 創造的な問題解決



- AIの導入は業務の質的变化をもたらし、人間の強みを活かせる環境を創出

3.未来設計の羅針盤



高級旅館型

一人ひとりに寄り添う
丁寧な対応と特別感

VS



ビジネスホテル型

迅速・効率的な
問題解決と手軽さ

AI導入は**目的**ではなく、目指す顧客体験を
達成するための**手段**

ビジネスホテル型コンタクトセンター

- 迅速・効率的

- 顧客の課題を短時間で解決し、手間をかけずに完結させることが目的

- AIチャットボット・ボイスボット

- 24時間365日対応可能な自動応答システム

- 成功事例

- ・ イオン：AIチャットで問い合わせ対応時間を75%削減
 - ・ みずほ証券：AIボイスボットで利用者数を50倍に拡大

高級旅館型コンタクトセンター

- 一人ひとりに寄り添う特別な体験を提供することを目的とし、個別対応の質を重視
- 生成AIによるオペレーター支援を活用
 - リアルタイム要約・回答候補サジェスト・感情分析など
- 成功事例

NTTテクノクロス：

生成AIによる応対支援で顧客満足度15%向上

三菱UFJ銀行：

複雑な金融相談の対応品質を均一化、解決時間30%短縮

AIが拓く「生涯現役」の道

- AIはベテランオペレーターの「経験知」と「人間力」
- 複雑な知識検索や後処理業務をAIが代行することで、対人対応に集中できる環境を実現
- AIは高齢者採用におけるスキル学習のハードルを下げ、豊富な経験を活かす機会を創出
- 年齢に関係なく、AIを「相棒」として活躍できる新しい働き方の実現

4.実践への第一歩

AI導入失敗の落とし穴

⚠ 目的の不明確さ

：「AIを導入すること」自体が目的化し、本来解決すべき課題やKPIが設定されていない

📖 ナレッジの不備

：AIの学習元となる情報が不足、古い、または整理されておらず、品質の高い回答ができない

👥 運用リソースの不足

：導入後のメンテナンスやチューニングに必要な人材・時間が確保できず放置状態に

🛡 セキュリティリスク

：顧客情報や機密情報の取り扱いに関するリスク対策が不十分で漏洩の危険性がある

成功のための実践的チェックリスト

1 目的の明確化

導入効果を可視化するための具体的なKPIを設定する

2 業務の徹底分解

「高級旅館型」か「ビジネスホテル型」かを判断し、AIの役割を定義する

3 スモールスタート

特定の業務で試験導入し、効果を検証してから段階的に拡大する

4 外部リソース活用

AI専門家のサポートを得て、効果的な導入・運用体制を構築する

まとめ：AIを「相棒」に

AIは仕事を奪う敵ではなく、人間の強みを引き出す「相棒」です

AIは定型業務を代行し、人間は**非定型・高付加価値業務**に集中できます。人と機械の強みを掛け合わせることで、新たな価値を創出できます。

技術導入ではなく、顧客体験をデザインするための戦略的投資

AIは**目的ではなく手段**です。「高級旅館」か「ビジネスホテル」か、貴社が目指す顧客体験を実現するためのツールとして活用しましょう。

具体アクション

1 現状分析

AIで解決したい **具体的な課題** を特定します。顧客満足度、オペレーション効率、応対品質など、現状の問題点を明確化しましょう。

2 目標の再定義

「**高級旅館**」か「**ビジネスホテル**」か、目指すべき方向性を明確化します。どのような顧客体験を提供したいのかを言語化しましょう。

3 業務分解ワークショップの開催

現場オペレーターを交えて、
どの業務にAIが「相棒」として適切か を議論します。AIに任せる業務と人間が担う業務を明確に区分けしましょう。

4 AI専門家への相談

目標に合った **最適なAIソリューション** と導入計画を策定します。成功へのロードマップを専門家と共同で作成し、段階的に実行しましょう。

ご清聴ありがとうございました！

もし内容にご興味をお持ちいただけましたら、
ぜひこちらまでお気軽にご連絡ください。

MiiTel Call Center問い合わせフォーム

<https://miitel.com/jp/contact/>

