

“これからのコールセンター”を占う 最新テクノロジーの現状と課題

これからのITソリューション市場をけん引すると期待されているWebRTC(Web Real-Time Communication)とAI(人工知能)。それぞれの現状と「活用によるカスタマーサービスの進化」について、識者が議論を交わした。

17日は、「音声+αの価値」をテーマに、WebRTCに関する講演とパネルディスカッションを行った。コミュニケーションビジネスアヴェニュー 情報部門統括責任者の岡村洋一郎氏は、「現代の消費者は、スマートフォンを使って“知りたい”と思ったら即座に行動に移します。顧客対応にも即応性が求められています」と強調。Webブラウザ(アプリ)上の行動情報を踏まえた対応が可能なWebRTCの有用性を説いた。

パネルディスカッションは、ホ

ライゾンBPC代表取締役の堀 雄一氏がモデレータとして登壇。パネラーの岡村氏、日本アピア コンタクトセンター ソリューション・スペシャリスト

の川村有吾氏とともに、セキュリティや通話品質など、導入検討における疑問を1つひとつひも解いていった。

変化求められるマネジメント体制 AIにもKPIが必要?

18日は、「AIがもたらす変化と進化」をテーマに、パネルディスカッションを実施した。パネラーは、同日の基調講演に登壇した公立はこだて未来大学の松原 仁氏、東京海上日動コミュニケーション



AIセミナーでは、モデレータの秋山紀郎氏が、講演資料に議論の要旨をリアルタイムに入力していった

ズ 執行役員 兼 コンタクトセンター業務 ゼネラル・マネージャーの田口 浩氏、日本IBM IBM認定上席ITスペシャリストの行木照雄氏。モデレータは、アビームコンサルティング 執行役員 プリンシパルの秋山紀郎氏だ。

総論として、「定型かつ簡単な業務をAIが担うことで、オペレータにはより高度な応対スキルが求められる」と見解が一致。結果的に、これまでとは異なる成果指標など、新たな管理体制が必要になる可能性が語られた。さらに、「AIも“学習効率”“費用対効果”といったKPIを課すべき」(田口氏)という意見もあった。

最後に、各氏ともAIは発展途上にあるという認識を共有。松原氏が「いまのディープラーニングの問題を解決した“進化版”が、5年以内に出てくる」と予言し、議論を締めくくった。



WebRTCセミナーで講演する岡村洋一郎氏



聴講者の職務を挙手で確かめるモデレータの堀 雄一氏