

AI、チャットボットの導入元年を彩る 最新ソリューション展示に1万人が集う

2017年11月9日・10日の2日間、第18回「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス」が、東京・池袋で開催された。採用難が進み、現場の戦力が限られるなかで、より高次元の目標やミッションを達成するにはITによる支援が不可欠だ。人材のパフォーマンスを最大化する手段がさまざまな展示と講演で示された。

コールセンタージャパン編集部とUBMジャパンが主催する「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2017」が、11月9日・10日に、東京・池袋のサンシャインシティ・文化会館で開催された(実践研修講座は、7日～9日の3日間実施)。来場者数は、前年比約6.5%増、計1万人を超えた。

2017年は、「5年後のto be——」を総合テーマとし、「顧客接点の未来を変える『人財を活かすIT』」をサブテーマに据えた。

採用難、そして高まる離職率。コールセンターが課題として常に抱えている「人手不足」は、かつて

ないほど現場業務を圧迫している。一方で、顧客戦略におけるコールセンターの価値を経営層が認識し、収益に貢献するカスタマーサービスの提供を求められるケースが増えつつある。とくに課題視されているのが生産性だ。多くのセンターでは、人間の努力を伴う施策に関しては限界が生じている。より高次元の目標やミッションを達成するには、ITを駆使する以外の方法はない。コールセンターのパフォーマンスを最大化するための「IT選び」が、これからのマネジメントに求められる役割といえる。

労働集約型職場の働き方改革

基調講演では、従業員の働きがいとAI(人工知能)活用という、「人」と「自動化」の両面から「コールセンターの職場改革」にアプローチした(詳細は58～59ページを参照)。

9日は、Great Place to Work Institute Japan代表の岡元利奈子氏が登壇。世界50カ国7000社、500万人以上の従業員を対象とした調査「働きがいのある会社ランキング」の結果をもとに、ランキング上位企業の共通項を解説。「コ

ールセンターをはじめ労働集約型の職場は、組織の存在意義と仕事の価値の訴求が、従業員の働きがいにつながる」と示唆した。

10日は、楽天 執行役員 兼 楽天技術研究所代表で楽天生命保険 楽天生命技術ラボ所長も務める森正弥氏が、「AIの今と未来」をテーマに講演した。現在のAIブームを、「企業は、何らかのカタチでビジネス活用に着手しなければ生き残りが難しい時代」と捉える同氏は、これまでの研究実績に基づいたAI活用の方向性を示した。

特別講演は、改正派遣法と労働契約法がもたらすコールセンターの労務管理への影響をテーマにデイスカッションを行った(詳細は61ページ)。早い段階から環境整備に着手した日本アムウェイ カスタマーサービス部 CSサポートグループ リーダーの山崎伯生氏



と、人材派遣会社の代表としてアデコ キャリア推進室 室長の増山辰祐氏がパネリストとして参加。お互いの立場を理解したうえで、ときに手厳しい指摘をする場面もあった。

導入企業ならではのIT活用ノウハウを公開

BPO/アウトソーシングセミナーは、KDDIエボルバとバーチャレクス・コンサルティング、NTTマーケティングアクト、WOWOWコミュニケーションズ、PwCコンサルティングが主宰。AIチャットボット、RPAを

はじめ、最新テクノロジーを駆使した新しい受託サービスのスタイルを訴求した。

事例&ソリューションセミナーは、26セッションを展開。最新のITソリューションの解説および活用事例を紹介した。

さらにジェネシス・ジャパンとオウケイウェイヴの2社がプライベートセミナーを開催。ジェネシス・ジャパンは、「CX」を総合テーマにおき、最新事例をもとに、IT活用や顧客接点マネジメントの「あり方」を表した。オウケイウェイヴも事例を中心にセミナーを展開。FAQシステム活用のポイ

図 出展社一覧

ア アイ・エヌ・ジー・ドットコム アイティフォー アイ・ピー・エス アクセラテクノロジー アクロスウェイ アグレックス アステア インターナショナル ジャパン アズベイス アトラシアン アトラス情報サービス アドバンス・メディア アニモ アパール長崎 アルファコム アートソフト アルビズ 伊藤忠テクノソリューションズ 岩崎通信機 Widsley Hmcomm	HDI-Japan エイ・ビーコムネット エス・アンド・アイ SCSK SCSK サービスウェア SBクリエイティブ NEC NEC ネットズエスアイ NTT アドバンステクノロジー NTT コミュニケーションズ NTT テクノクロス NTT データ先端技術 NTT ネット NTT ビズリンク NTT フィールドテクノ NTT マーケティングアクト MIT システム研究所 エンビレックス エーアイスクエア ASC ジャパン オウケイウェイヴ	岡田電機 岡山市 OKI OKI ソフトウェア オデッセイ コミュニケーションズ オー・エイ・エス Automagi カ QNARY JAPAN 協栄産業 クボタ 久留米市 KDDI KDDI ウェブコミュニケーションズ KDDI エボルバ 高知県 コムデザイン コラボス Colt テクノロジーサービス	サ サイオンコミュニケーションズ サイシード サイバーエージェント サイバーコム サイボウズ サクシード 佐渡市 システムプラネット システムリサーチ 静岡市 下関市 JR システム ジェネシス・ジャパン ジュビターテクノロジー GN オーディオジャパン ジーエルシー ジーネクスト Studio Ousia 図研ネットワーク セールスフォース・ドットコム	Zendesk ゼンハイザージャパン ソウル情報システム ソフトバンク タ タカコム タグジャパン チャモ テクノロジー・リンク テクマトリックス テレコムメディア テンダ デジタルハーツ DupliCALL [24]7.ai 東京プラインド工業 東芝デジタルソリューションズ ナ ナイスジャパン	長塚電話工業所 ナレッジフロー 日本アバイア 日本オラクル 日本コンタクトセンター教育検定協会 日本サード・パーティ 日本証券テクノロジー 日本フレクケ 日本プラントロニクス ニューロネット nelx NEXUS COMMUNITY ネットワンパートナーズ 野村総合研究所 ハ バーチャレクス・コンサルティング 日立産業制御ソリューションズ 日立システムズ 日立情報通信エンジニアリング 日立製作所	ヒュレンス ビーウイズ BCC P&W ソリューションズ 福岡市 富士通 富士通クライアントコンピューティング 富士通コミュニケーションサービス 富士通ソーシャルサイエンスラボラトリ 富士通ネットワークソリューションズ 富士通 IT ソリューション 不二家システムセンター プライシス Bright Pattern ブルーボート ブロードソフトジャパン プラスアルファ・コンサルティング PLEN Robotics ベクスト ベリントシステムズジャパン HOYA	マ 丸紅情報システムズ 三井情報 三井物産 宮崎県 ミライト メディアリンク モビルス ヤ ユーザックシステム ユーザーローカル U-NEXT マーケティング ラ LINE ラクス 楽天コミュニケーションズ リンク レトリバ ログイット
---	--	---	---	--	---	---	---

(50音順、社名は2017年11月現在)

事例&ソリューションセミナー

AI・オムニチャネルで3分の2を占める
全26セッションでセンターの将来像を提示

ITの最新動向や活用方法を知る機会となる事例&ソリューションセミナーは、両日で26セッションが開催された。

今回、最も多かったテーマは「AI(人工知能)活用」。10以上のセッションでオペレータ支援、チャットボット構築などの最新AIソリューションが紹介された。また「オムニチャネル」関連のソリューションも多く、とくにLINEを使った顧客サポートを実現する製品・サービスが話題を呼んだ。

AIやチャットボットでは大手ベンダーからベンチャー企業まで幅広いセッションが並んだ。大手では、日本オラクルが「次世代AI-CX基盤の構築」をテーマに講演。NTTコミュニケーションズは「COTOHA Chat&FAQ」の導入事例を紹介した。また丸紅情報システムズとグーグル・クラウド・ジャパンは、Google Cloud Platformを活用したAIコールセンター向けソリューションとして、音声認識

／文章要約／分析／FAQ連携の導入事例とデモを行った。

一方、ベンチャーでは、対話型AIチャットを開発するBEDORE(ベドア)、オペレータ支援やSVのモニタリング支援などのソリューションを提供するレトリバ、独自のチャットボットを展開するStudio Ousia(スタジオ・ウーシア)やAutomagi(オートマギ)、ユーザーローカル、エアイスクエアが登場。AI導入はブームから本格活用に移行しつつあることを予感させられた。

スマホがサポートの入口になる

オムニチャネル・サポートの実現に向けてはスマートフォンがカギを握る。とくにメッセージングツールとして月間7000万人のアクティブユーザーを持つLINEはコミュニケーション手段として高い関心を持たれ、LINEやZendeskによるLINEカスタマーコネクットの講演には大勢の来場者が詰めかけた。またオウケイウェイヴは、

“Webサポート事例100本ノック”と題して、FAQ、チャット、コミュニティなどの複数チャネル/手法を組み合わせたカスタマーサポートの重要性を説いた。

プラットフォーム全体では、Bright PatternがオールインワンCXコンタクトセンター構築をテーマに講演。KDDIウェブコミュニケーションズは、オムニチャネル化に戸惑う企業に向けて“3つの処方箋”を紹介した。またプライシスのクラウド・プラットフォームも来場者の耳目を集めた。

この他、プラスアルファ・コンサルティングやナイスジャパンがVOC分析ソリューションを紹介。人材管理・雇用維持では、オー・エイ・エスがストレス管理の導入事例を説明。ログイットは感情解析ツールを紹介した。

またアドバンスト・メディアは音声認識エンジンをAPI強化、AI・FAQ・要約・分析・感情解析など柔軟なシステム連携を解説した。テクマトリックスはFAQシステムの最新機能を紹介。バーチャレクス・コンサルティングやビーウィズはCRM実践についてクライアント事例を交えながら講演した。

ントを導入企業3社が解説し、パ
ネルディスカッションでは、「コ
ミュニティ活用の現状と今後」に
ついて導入企業2社が論じた(詳
細は60ページ参照)。

百花繚乱の人工知能
関連市場も盛り上がる気配

展示会場は、ハード/ソフトウ
エアベンダー、SI、テレマーケテ
ィング・エージェンシー、人材サ
ービス会社、地方自治体などが

出展。

昨年に引き続き、AIソリュー
ションを中心とした展示が目立っ
た。新設のAIゾーンに出展した
11社のほか、26社がAIソリュー
ションをデモンストレーション。
とくに、チャットボットシステム
の展示ブースでは、説明員に質問
を投げかける来場者の姿が多くみ
られた。

百花繚乱に近いAIソリューシ
ョンの影響か、ナレッジの基盤と

なるFAQシステムや、ボイスマ
イニングソリューションの需要も
高まっている。AIを活用するに
は、まず“育てる”プロセスが不可
欠であり、学習データとなるナレ
ッジがある程度整備されているこ
とが前提条件となる。ITベンダー
各社へのヒアリングによると、ナ
レッジ作成にはある程度の時間と
コストを要し、「AIを検討する企
業のハードルとなっている」とい
う。AI導入の準備として、FAQ

BPO/アウトソーシングセミナー

AI活用、IoT、RPA導入——
デジタル時代の顧客接点改革を示唆

11月10日は、アウトソーサーやコ
ンサルタントによる、コールセンター
改革についてのセミナーが行われた。

さまざまなデバイスがインターネット
につながる「IoT」。しかし、その実現
には、接続検証とアフターサポートの
強化が欠かせない。NTTマーケティ
ングアクトは、ハーツユニテッドグル
ープでソフトウエアの検証事業(デバ
ック)を展開するデジタルハーツと協業、
一気通貫型のBPOサービスを提供す
る。デジタルハーツ取締役の二宮康
真氏は、「各メーカーは、デバッグやサ
ポートというプロセスから解放され、
開発にリソースを集中することでさら
に進化した機能を提供できる」とサー
ビスの効能を解説した。

KDDIエボルバは、競合他社に先ん
じてチャットボット、LINE連携をサー
ビス化。すでに多くの事例を持つ。運
用統括本部 サービス開発本部セル
スエンジニアリング1部の近藤浩之部
長は、チャットボット運用のポイント

ジャパンネット銀行や大手通販サービ
スの事例を引用しながら解説。後半で
はユーザーであるマネーフォワードカ
スタマーサポート本部MFクラウドサ
ポート部の竹下晴基氏も登壇、とくに
データ更新やKPIのチェックといった
管理機能の充実ぶりを強調した。

採用難時代をIT活用で乗り切る

PwCコンサルティングは「近年の
社会動向や技術革新を鑑みたコール
センターオペレーション改革の必要性と
その方向性」と題し、消費者行動がデ
ジタルシフトしている現状を踏まえた
顧客接点改革の重要性について言及
した。

登壇したのは、マネジメントコンサル
ティング・カスタマー マネージャー
の小田島 彰氏。小田島氏は講演の中
で「CX実践は全社的な取り組み。そ
の旗振り役は大切な顧客接点である
コールセンターが担うべき」と強調。
調査データや事例を交えながら、将来

的なセンターのあり方を解説した。

採用難時代、アウトソーサーがそ
の存在感を強めているが、人が採れ
ないのはインハウスと変わらない。そ
こで事務処理の業務効率化などで
活用を進めているのがRPA(Robotic
Process Automation)だ。SVのレポ
ート作成やバックオフィス業務を自動
化し、センター全体の生産性を向上さ
せていく。

バーチャレクス・コンサルティング
は、BPO事業部 企画構築グルー
プリーダーの原 由直氏と、同部第3オペ
レーショングループリーダーの谷川陽
介氏が「IT化をキーとした業務最適化
で生産性向上とコスト・労力の軽減を
促進!」を講演。RPAの基本概念から
活用事例の紹介、失敗しないRPAの
導入ポイントについて解説を交えた。

WOWOWコミュニケーションズは
「RPAは効率化とミス削減だけじゃな
い!」と題して、営業本部 企画部 マ
ーケティング課の小池 武氏が登壇。
“RPAで何ができるのか”をテーマに、
業務効率化や人的ミスの排除以外で
の具体的なRPA活用方法について紹
介した。

システムや、ボイスマイニングを
活用しようという動きがあるよう
だ。

また、チャットボットの顧客UI
として多くの企業に採用されている
「LINE」およびその協業各社の
出展増も時代性を表すトピックと
言える。

「5年後」のあり方を問う
分科会が活動成果を報告

「5年後のコンタクトセンター

研究会」は、マネジメント、ソリュ
ーション/サービス、カスタマー・
エクスペリエンスの3分科会とコ
ンタクトセンターフォーラム/経
営貢献分科会が、今期の活動成果
報告を行った(詳細は64ページ参
照)。

マネジメント分科会は、「顧客」
「方針」「人財」「プロセス」「インフ
ラ」の5分野で構成される52の評
価項目で、センターの成熟度を測
る「成熟度モデル」を発表。ソリ

ューション/サービス分科会は、
「AI」と「チャット」のコンタクト
センター活用の現状を踏まえて、
近未来における用途と期待される
効果を論じた。カスタマー・エク
スぺリエンス分科会は、「理想の
カスタマー・エクスペリエンス」
をテーマに5年後の顧客接点のあ
り方を示した。

このほか、会場内では、出展社・
団体によるセミナーやワークショ
ップが多数開催された。