

# “人とAI”がエンゲージメントを築く 次世代オペレーションの提案

5月30日、31日の2日間、「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2018 in 大阪」が、開催された。「人とAI」が創る顧客とのきずなをテーマに、最新のソリューションやサービスが会場に並んだ。昨年の東京開催に続き、AIやRPAによる業務の自動化、効率化を掲げた展示ブースや講演が目立った。同地での開催は11回目。来場者数は2756人だった。

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 2018 in 大阪」が、5月30日と31日、マイドームおおさか(大阪市)で開催された。来場者数は、前年から増加して2756人、セミナーの多くはほぼ満席となった。

本イベントは、「5年後のto be——」を総合テーマとして、近い将来の顧客サービスおよびコールセンターのあるべき姿の提

示を目的としている。今回は、「人とAI」が創る顧客とのきずなをサブテーマに据え、展示と講演を実施した。

## 広がるAIの用途 進化するルーティング

以前にも増して深刻な課題となりつつある「採用難」および「人手不足」を背景に、「業務プロセスを自動化(効率化)したい」というニーズが増している。AI(人工知能)やRPA(Robotic Process

Automation)を中心にIT導入の機運も高まりつつある。一方で、人間が担うべき応対や業務も明確化してきた。例えば、ロイヤルティ顧客への対応やクレーム対応は、人間の方が前例にとらわれない柔軟な対応が可能だ。業務を人間とITで“分担”し、それぞれの得意分野のスキルを発揮することが、今後の顧客サポートの品質向上のカギといえる。

展示会場では、AIを活用したチャットボットが数多く出展された。既存のコンタクトセンタープラットフォームやCRMシステムは、クラウド/オンプレミスシステムを問わず、チャットの拡充およびチャットボットと連携する動きが顕著だった。システム側で、AIが示す情報をよりスムーズにオペレータに共有できる環境が整いつつあることがうかがい知れる。

新たな動きとして、AIの活用範囲が広がりつつあることも示された。グローバルのプラットフォームベンダー数社が、ルーティン

図 出展社・団体一覧

アイ・エヌ・ジー・ドットコム	OKI	ニュアンス・コミュニケーションズ・ジャパン
アトラス情報サービス	オー・エイ・エス	野村総合研究所
アドバンスト・メディア	ODKソリューションズ	バーチャレクス・コンサルティング
アルファコム	協和テクノロジーズ	パナソニック インフォメーションシステムズ
伊藤忠テクノソリューションズ	KDDIウェブコミュニケーションズ	日立システムズ
Widsley	KDDIエボルバ	ビーウィズ
SCSK	コンベックス	ファイン・インテリジェンス・グループ
SCSKサービスウェア	サイバーエージェント	プライシス
NEC	ジェネシス・ジャパン	Bright Pattern
NEC ネットズエスアイ	ジュピターテクノロジー	ブロードソフトジャパン
NIT アドバンステクノロジ	GNオーディオジャパン	プラスアルファ・コンサルティング
NIT コミュニケーションズ	スカパー・カスタマーリレーション	丸紅情報システムズ
NIT テクノクロス	スタークス	ミライト
NIT データ先端技術	セールスフォース・ドットコム	モビルス
NIT ネオメイト	ゼンハイザージャパン	楽天コミュニケーションズ
NIT ビズリンク	ソウル情報システム	リンク
AI メッセージャー	テクマトリックス	ロココ
ASCジャパン	日本アバイア	(50音順)
オウケイウェイヴ	日本プラントロニクス	全55社(社名は開催当時)

## 事例&ソリューションセミナー

### AI活用のセッションが3分の1以上

事例&ソリューションセミナーは2日間で22セッションを開催した。SI・ITベンダーやアウトソーサーが最新のソリューションと導入・活用事例を紹介。コンタクトセンターの未来像が提示された。

全セッションのうち、8セッションがAI活用をテーマとしていた。ビーウィズ、セールスフォース・ドットコム、丸紅情報システムズ、リンク、日本アバイアは、コンタクトセンターでAIを活用することで生まれる新たな付加価値を訴求。とくにビーウィズは、アウトソーサーとして運用まで踏み込んだ講演で、多くの聴衆を集めた。

アルファコムとKDDIエボルバは、近年導入が進む、AIを活用したチャットボットについて講演。LINE連携など、スマートフォンを介していつでも・どこでも利用できるオムニチャネル時代の顧客サポートなどを紹介した。また、アドバンスト・メディアは「“人

工知能”と“人援知能””と題して、次世代の音声認識ソリューションを描いてみせた。

オムニチャネルにフォーカスしたのは、LINE、Bright Pattern、AIメッセージャーの3社。LINEは、通販大手JIMOSの「LINEカスタマーコネクティブ事例」を紹介。Bright Patternは、クラウド型プラットフォーム「Bright Pattern 5.0」を訴求し、ライフイズテック、コミュニケーションビジネスアヴェニュー、KDDIウェブコミュニケーションズの3社が活用事例を紹介した。AIメッセージャーは少し視点を変えて、大阪大学と共同研究した消費者の購買意欲を高めるチャットコミュニケーションについて講演し高い関心を呼んだ。

ナレッジ/VOC活用をテーマとしたのは、オウケイウェイヴ、プラスアルファ・コンサルティング、テクマトリックスの3社。とくにオウケイウェイヴは、カスタマーサポー

トがビジネス成功につながる3つのポイントを解説。またコミュニティを使ったWebサポート事例などを紹介した。

アウトソーサーによる運用改善、事例紹介もあった。バーチャレクス・コンサルティングは「BPO活用の原点回帰」と題して、アウトソーシングの“あるべき姿”を解説。また活用事例としてニコンイメージングジャパンの取り組みを紹介した。実践事例では、パナソニックインフォメーションシステムズも「最新フィールドサービス」の取り組みを解説した。

“働き方”に着目したのは、オー・エイ・エスだ。オペレータの“気持ちの見える化”と定着率向上について解説。人手不足による採用難が続く現在、来場者の高い関心を集めていた。一方、GNオーディオジャパンは、最新のワイヤレスヘッドセットを通じて、新たな“働き方”を紹介した。

グへのAI活用を提案。住所や年齢などの顧客属性に応じて、最適なオペレータにマッチングする機能を順次実装していくことを明らかにした。

## 「採用」「AI」の専門家が 人手不足にアプローチ

講演会場では、基調講演や特別講演、コールセンタージャパン編集部が主宰する「5年後のコンタクトセンター研究会」の中間活動

報告を実施した。

基調講演は、さまざまな採用媒体の編集長を歴任したツナグ・ソリューションズ ツナグ働き方研究所長の平賀充記氏、グローバル企業のAI活用に精通したEYアドバイザー・アンド・コンサルティング ディレクター ジャパン・イノベーションリーダーの園田展人氏が登壇。それぞれの専門領域の視点から採用難・人手不足にアプローチした。

特別講演は、「クレーム対応」「マネジメント」「経営貢献」の3分野における専門家3氏がノウハウを共有した。

また、5月29日～31日の3日間、同会場でコンタクトセンターのマネジメント層やSVを対象とした研修プログラム「実践研修講座」を実施。多くの受講生が参加し、熱のこもった指導を受けた。

各講演および講座の詳細は、次ページ以降で紹介する。