

コンタクトセンターの進化レベルを占う 人財マネジメントの成熟度とノンボイス対応

「5年後のコンタクトセンター研究会」の中間報告会では、「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(CX)」の3分科会が、リーダーによる講演やパネルディスカッションを実施した。

同研究会は、2013年にコールセンタージャパン編集部(当時はコンピューターテレフォニー編集部)が中心となり、コールセンター運営企業、ITベンダー、アウトソーサー、コンサルタントなどがそれぞれの立場に捉われることなく議論、コールセンターの近未来像を描きアウトプットすることを目的に活動している。

マネジメント分科会は、「コンタクトセンターの成熟度モデル」をテーマに、現在地と目指すべき将来像を把握するためのチェック

項目を抽出している。

分科会のリーダーである富士ゼロックス インダストリービジネスソリューション・サービス事業本部の加賀 宝マネージャーは、「方針・顧客・人財・プロセス・インフラの5つの領域で成熟度を測定できる項目を議論しているところ」としたうえで、とくに人財の領域について、職務/スキル、採用、教育、評価/給与、ES、組織について解説した。

パネルディスカッションでは、分科会のメンバーであるメルカリの執行役員CS担当、山田和弘氏と、ゲストパネリストとして生活総合サービスの佐藤誠吾センター長が登壇。「経営からのミッション」を基盤にした方針と、事例を交えながら顧客とのコミュニケーションを通じてロイヤルティを高

める方策を披露した。

顧客体験を左右する 「ノンボイス対応」の重要性

カスタマー・エクスペリエンス分科会は、「ロイヤル顧客とのパートナーシップを築く『オムニチャネル体験』の実践と効果」をテーマにパネルディスカッションを展開。分科会リーダーであるISラボ代表の渡部弘毅氏をモデレータに、メンバーであるヤフーのCS本部 本部企画部トレーニングマネージャーの寺下 薫氏、ゲストとしてネスレ日本 マーケティング&コミュニケーションズ本部 コンシューマーリレーションズ部の野崎善教部長が登壇した。

両社ともに、コンタクトチャネルとしてチャット、あるいはチャットボットを導入している。AI活用についても積極的で、電話以外の“ノンボイスチャネル”の価値を中心に議論を展開、「CS、生産性のいずれの観点からも、こうした新しいチャネルへの取り組みが今後のカスタマー・エクスペリエンス向上に大きく影響する」と見方が一致した。

渡部氏は、「電話を敬遠する傾向が強まっているため、チャネル

特性とコールリーズンを把握したうえで、より充実したい内容を考慮したオムニチャネル戦略の立案が重要。とくにボット対応は“品質を意識した対話設計”がポイントとなる」と強調した。

「人×AI」で創る 未来のコンタクトセンター

ソリューション/サービス分科会は、「AI(人工知能)」などの最新テクノロジーをキーワードに、講演とパネルディスカッションを通し、未来のコンタクトセンターのあり方を探った。

モデレータは、同分科会リーダーの、アビームコンサルティングの秋山紀郎氏。パネリストは、OKIの大島 浩氏、セールスフォース・ドットCOMの御代茂樹氏、野村総合研究所の神田晴彦氏が登壇。3社ともにAIソリューションを展開している。



カスタマー・エクスペリエンス分科会リーダーのISラボの渡部弘毅氏(左)、パネリストのネスレ日本の野崎善教氏(上写真左)、ヤフーの寺下 薫氏(同右)

講演は、秋山氏が分科会での研究成果をもとに、AIの活用範囲を「カスタマー向け」「オペレータ業務向け」「バックオフィス向け」に分類し、具体的な用途を挙げた。チャットボットシステムやFAQの検索ワード自動最適化ソリューションなど、すでに商用化されているものから、オペレータとSVの相性を加味したシフト作成が可能なWFMシステムなど、研究・開発段階のものまで、幅広く示した。

パネルディスカッションでは、「①現状の普及状況と“実力”」「②人との境界線」「③顧客接点のあ

り方」について、議論が交わされた。大島氏は、「対応のコストと手間が導入障壁になっているが、コンタクトセンターほどAI活用のベースが整っている部門はない」と強調。神田氏は、AIの活用領域と実用段階についての見解を示し、「コールリーズン分析や音声認識による応対履歴(要約文)入力など、日常的な業務の自動化は、すでにAIに学習させるための教師データが整っている」と、大島氏の言葉を肯定した。

「ただし、学習精度をあげるには時間がかかる。教師データが適切であることが必須条件」と御代氏。各氏とも、AIは万能なテクノロジーではないことを踏まえ、「今後もオペレータ業務はなくなる」ということを共通認識として述べた。一問一答で解決できる問い合わせや深夜対応はAI、相談など個別の状況次第で回答が変わる問い合わせは人間が受け持つ未来を予測した。



マネジメント分科会リーダーの富士ゼロックスの加賀 宝氏(左)。パネリストとして登壇したメルカリの山田和弘氏(上写真左)、生活総合サービスの佐藤誠吾氏(同右)



ソリューション/サービス分科会の野村総合研究所の神田晴彦氏(左写真の左)、リーダーを務めるアビームコンサルティングの秋山紀郎氏(同右)、OKIの大島 浩氏(右写真の左)、セールスフォース・ドットCOMの御代茂樹氏(同右)