

デジタルシフト/オムニチャネル時代に備える “強い顧客接点”を創る手法を提示

2018年11月15日、16日、第19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。目まぐるしく変わる消費者の嗜好やライフスタイル。これらをつぶさに把握し、最適なサービスを提供し続けるには、環境の変化に柔軟に対応できる“しなやかな強さ”が求められる。各分野の識者による講演と展示で、コールセンターが備えるべきポイントが示された。

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 2018」が、11月15日・16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、同13日~15日)。来場者数(のべ人数)は、前年比5.2%増の1万540人で、過去最高を記録した。

本イベントは、「5年後のto be——」を総合テーマとして、近未来の顧客サービスおよびコールセンターのあり方を提示することを目的としている。今回のサブテーマは、「強い顧客接点」の

創り方」。スマートフォンの普及による消費者行動のデジタル化、AIをはじめとするテクノロジー革新など、コールセンターを取り巻く環境は、大きく変化しつつある。そのなかで、コールセンターが顧客ロイヤリティを高め経営に貢献し続けるには、変化に柔軟に対応できる“本質的な強さ”が必要だ。

ストラテジー、マネジメント、ITなどの各分野の識者による講演、165社・団体による最新ソリューションの展示を通して、今後のさらなる変化に対応できる強さを身につけるためのヒントが示された。

AIと人が織りなす デジタル時代の顧客戦略

基調講演では、業種、業態、規模を問わず、さまざまな企業が取り組んでいる「デジタルシフト」「AI活用」の本質が語られた(詳細は62、63ページを参照)。

15日は、デジタルシフトウェブ代表取締役社長の鈴木康弘氏が登壇した。鈴木氏は、ソフトバンク、セブン&アイホールディングスにおいてカリスマと呼ばれる経営者のもとでデジタルシフトを推進した実績を持つ。デジタルシフトとは、単なるオムニチャネル化

ではなく、カスタマー・ファーストに基づいた組織づくりと人材育成を包含していることを示唆した。

16日は、三井住友銀行 コールセンター福岡 企画グループ長の中山貴史氏、IDOM デジタルコミュニケーションセクション セクションリーダーの中澤伸也氏が登壇。「コンタクトセンターのAI」をテーマに、AI導入・運用経験を持つ両氏が「今、できることとできないこと」について議論した。

特別講演は、スマートフォンやSNSの普及とともに急増している「異常クレーム」への対応、顧客の価値観や行動様式が激変する時代だからこそ求められる「普遍的なマネジメント手法」について、識者が解説。「コンタクトセンター・アワード」の2018年の受賞企業の取り組み紹介もあった(詳細は64~65ページを参照)。



チャットボット運用の “準備”に関心

展示会場では、ハード/ソフトウェアベンダー、SIが、最新のソリューション/サービスを紹介した。会場内には、「AIゾーン」「ES向上/働き方改革ゾーン」を特設。AIゾーンは、ソリューション展示だけでなく、出展各社によるAIセミナーも実施。チャットボットや対話要約、VOC分析など、幅広いAI活用事例の紹介があった。ES向上/働き方改革ゾーンは、普段、会話する機会が限られているオペレータ同士の信頼関係構築

を促すメッセージングサービスや空気清浄機など、執務環境の改善を図るソリューションが並んだ。

今回、ひと際来場者の注目を集めていたのは、VOC分析ツールとFAQシステムだ。いずれも、近年のコンタクトセンター/CRM向けのIT市場のけん引役であるチャットボットを効果的に運用するための“準備”に必要なソリューションとして関心が寄せられた。

チャットボットが機能するには「(自動化する)目的、対象範囲の整理」と、それに基づいた「ナレッジの整備」が不可欠だ。VOC分析ツールは、チャットボットの適用

図 出展社一覧

ア アイアルリンク アイティフォー アイ・ピー・エス アクセラテクノロジ 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 アトラス情報サービス アドバンスド・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 伊藤忠テクノソリューションズ 岩崎通信機 インフォメーションギャップバスター eVOICE Widsley Hmcomm HDI-Japan エイ・ビー・コムネット エス・アンド・アイ	CSCSK CSCSK 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 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 ネットメイト 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 オクタンジャパン	オデッセイ コミュニケーションズ オー・エイ・エス カ 兼松コミュニケーションズ 協栄産業 クボタ 久留米市 KDDI ウェブコミュニケーションズ 高知県 コミュニケーションビジネスアヴェニュー コムデザイン コラボス Colt テクノロジーサービス コンシェルジュ 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 サクサ サクシード	札幌市 佐渡市 三協エアテック システムリサーチ 静岡市 シナモン 下関市 シャープ シャープマーケティングジャパン JIEC JR システム ジェネシス・ジャパン GN オーディオジャパン ジーエルシー ジーネクス スカパー・カスタマーリレーションズ スリープロ CENTRIC セールスフォース・ドットコム Zendesk ゼンハイザー・ジャパン ゼンリンデータコム ソウル情報システム	ソフラー ソフトバンク タ タカコム テクノロジー・リンク テクマトリックス テラスカイ テラスカイ テレコムメディア テンダ DupliCALL 電話放送局 [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 長塚電話工業所 ナレッジフロー 日本アパリア 日本オラクル 日本コンタクトセンター教育検定協会	日本証券テクノロジー 日本フレクセ 日本プラントロニクス ニュアンス・コミュニケーションズ・ジャパン ニューロネット ネクストウェア ネクストジェン NextGen ビジネスソリューションズ Nextremer 野村総合研究所 ハ バーチャル・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 ヒュレックス ビーウィズ BCC P&W ソリューションズ ファイン・インテリジェンス・グループ 福岡市 富士通	富士通クライアントコンピューティング 富士通ソーシャルサイエンスラボラトリー 富士通 IT ソリューション 不二家システムセンター フレンディット FRONTEO プライシス Bright Pattern ブルーボート プラスアルファ・コンサルティング プラスヴォイス HELIX MOTION ベクスト ベリントシステムズジャパン HOYA マ マビオン 丸紅情報システムズ マーケティングアソシエーション 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 ユーザーローカル ラ 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 ワ ワイズ・ヒューマン
---	--	--	---	---	---	--	---

(50音順、社名は2018年11月現在)

事例&ソリューションセミナー

AI・ナレッジ活用・CRM・RPA・オムニチャネル——
バラエティ豊かな26セッションが開催

展示会場内では、2日間にわたり、全26の事例&ソリューションセミナーが開催された。講演は、AI・オムニチャネルだけでなく、センター構築・運営の全般におよぶ多彩な内容で繰り広げられた。

注目度の高いAIでは、日本オラクルとアルファコムがチャットボットをテーマに講演。Web・LINE・コンタクトセンターを連携し、自動化と有人対応を融合させたオムニチャネルコンタクトセンターの姿を描いた。またJIECは、問い合わせ対応の自動化を実現するための方法論を解説。一方、モビルスはセブン銀行とアニコム損害保険の担当者を招いて、チャットボット成功事例を紹介した。

AIを使った業務支援では、ビーウィズの子会社であるアイブリットが、独自開発のプラットフォームを紹介。丸紅情報システムズは、Google Cloud Platformを活用した多言語音声認識・AIソリューションによる横浜銀行と大

東建託の導入事例を解説した。また、スカパー・カスタマーリレーションズは、レトリバのAIを活用したスマートコンタクトセンターを紹介。アドバンス・メディアは、音声認識エンジンのクラウドサービスの概要を説明した。

業務効率化のヒントを多数紹介

人材不足の現在、業務効率化のカギを握るFAQ・ナレッジ強化のセミナーも多数あった。アクセラテクノロジは、ヘルプデスクの生産性向上を実現するナレッジ活用事例を紹介。テクマトリックスもナレッジ活用によるカスタマーサポート改革をテーマに講演を行った。Zendeskは顧客・社内の問い合わせ対応の効率化を図るクラウドサービスを解説。FAQソリューションを提供するオウケイウェイヴは、スマートフォンを使った“何でも相談室”を開設し聴講者とインタラクティブなセッションを行った。

センター構築・運営全般で見る

と、チャンネル/プラットフォーム関連では、LINEがLINE ACCOUNT CONNECTによる次世代顧客サービスを紹介。KDDIウェブコミュニケーションズはTwillioを解説した。またリンクは、PCI DSSに準拠したBIZTELの導入事例を説明した。バーチャレクス・コンサルティングは社会環境変化に柔軟に対応するコンタクトセンター作りを解説。HELIX MOTIONとServiceNow Japanは、センターマネジメントの高度化やCX向上に向けた新たな管理手法を提案した。

一方、働き方改革・ES向上については、テンダがRPA導入・活用のポイントを紹介。オー・エイ・エスは感性労働研究所代表やEQ取締役会長を招いて、人が辞めないセンター作りについて言及した。VOC活動では、プラスアルファ・コンサルティングが全社的なVOC活用プラットフォームの構築と成功について解説した。

この他、コミュニケーションビジネスアヴェニューは、2019年のトレンドとしてインテルが提唱するMR（マージドリアリティ：融合現実）を紹介した。

チャンネルを拡充する際の補完的な利用が見込まれている。

環境の変化に応える
センターのあり方を提言

「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、ストラテジーの3分科会の活動報告と、各分科会リーダーによるパネルディスカッションを実施した（詳細は66～67ページを参照）。

範囲を決定するために現在の問い合わせの全体像を把握することを支援。FAQシステムは、回答基盤となるナレッジの質を高め、誤回答や回答不能を防ぐ。今後、一層の人手不足と消費者行動のデジタル化が予測されるなかで、センターがチャットボットに大きな期待をかけ、準備を進めようとしていることがうかがい知れる。

新たなトレンドとなりそうなのが、複数社が展示した「CPaaS

(Communication Platform as a Service)だ。APIを通じて、音声通話やSNSといったコミュニケーション機能を自社のWebサイトやビジネスアプリケーションに容易に埋め込むことが可能なサービスで、従来のように通信インフラ（回線）、コンタクトセンター基盤、アプリケーションを統合するための大型の設備投資は不要だ。現段階では、既存のコールセンターに最新のコミュニケーションチ

AIセミナー

AIベンチャー企業6社が集結！
最新技術・ソリューションを解説

15日は、サンシャイン文化会館5階において、AIベンチャー企業6社による技術・ソリューション活用セミナーが開催された。

AIチャットボットの精度向上について講演したのは、BEDORE、モビルス、ユーザーローカルの3社。

BEDOREは「対話型AIチャットの正しい利用シーンと選び方」と題し、取締役の下村勇介氏が登壇。重要となる、対話エンジンの効果的な活用方法を自社事例を通して紹介した。一方、モビルスは「チャットボットの回答精度向上のためのToDo 5選」をテ



AI導入成功の勘どころについて熱心に聞き入る聴講者

今回は「変化に応えるコンタクトセンターのあり方を、包括的に提言する」を共通テーマに設定し、各分科会で議論を進めた結果をまとめた。マネジメント分科会は、コールセンターの役割が変化しつつあることを踏まえて、マネジメントの「あるべき姿」を提示した。ソリューション/サービス分科会では、AIやRPAに対する過剰な期待により、SI/ITベンダー、コールセンターともに“PoC疲れ”

に、代表取締役の石井智宏氏が講演。賢いチャットボットの育成方法を解説した。また、ユーザーローカルは、顧客の自己解決率を高める具体策を提示。「事例に学ぶ、AIチャットボット導入背景と問い合わせ削減の成功ポイント」として、チャットボットチームカスタマーサクセスの二上浩一氏がキングソフトの齋藤 理氏を招き、公開後2カ月でメール受信数を20%削減した事例を紹介した。

音声認識・対話分析で業務支援

音声認識・テキスト解析で講演したのは、FRONTEO、エーアイスクエア、レトリバの3社だった。

FRONTEOは「音声認識変換テキストも解析できる！人工知能によるデータの有効活用事例」と題して、ビジネスソリューション本部ソリューション2部 部長の三

が起きていると指摘。新しい技術を取り込んでいくには、まず双方の歩み寄りが必要だと強調した。ストラテジー分科会は、セルフサービス・プロフェッショナルサービス・コンシェルジュサービスという3つのスタイルを、どの局面、どのチャンネルを使って提供すべきか。コンタクトセンター運営企業や識者の見解を通じて、“あるべき顧客体験”の姿を検証した。

このほか、SIベンダー各社によ

邊達也氏が登壇。人工知能「KIBIT（キビット）」は、音声認識で誤変換のあるテキストデータでも要点を抽出して分析できる事例を示した。また、エーアイスクエアは「AIを活用した最新の対話要約技術が実現する！業務効率化と“顧客の声”活用」をテーマに、営業部エグゼクティブマネージャーの岩崎圭介氏が講演。オペレータ支援やVOC分析でのAI活用事例を挙げて説明した。さらにレトリバは「コールセンターに必要なAI技術と活用ノウハウを集約したベストプラクティス」を紹介。代表取締役社長の河原一哉氏が壇上に上がり、AI導入が上手くいかない理由を挙げながら、それぞれの解決策を提示していった。また、音声認識、オペレータ・SV支援、VOC分析までの同社のワンストップ・ソリューションを紹介した。

現在、コンタクトセンターのAI活用は、検証フェーズから導入フェーズに移行し、来場者の関心も高い。各セミナーとも立ち見が出るほどの盛況ぶり、顧客接点でのAI技術の本格普及をうかがわせた。

プライベートセミナー、事例&ソリューションセミナー、ワークショップが行われた（詳細は69ページを参照）。プライベートセミナーは、15日はジェネシス・ジャパンが「クラウド活用によるコンタクトセンター変革」をテーマに同社の戦略や導入事例を共有した。16日は、オウケイウェイヴがナレッジ管理手法の解説や、音声認識やチャットボットとの連携事例を紹介した。