

クラウド基盤とナレッジ活用がもたらす 新たなカスタマサポートの姿を示す

生活者の消費行動がデジタルシフトしている現在、カスタマーサポートの在り方にも変革が求められる。両日開催のプライベートセミナーでは、クラウド、AI、ナレッジなどを活用した、デジタル時代のコンタクトセンターの姿について、ジェネシス・ジャパンとオウケイウェイヴの2社が、自社のITソリューションの最新技術や活用事例をもとに提示した。

AI・デジタル技術の進化で変革！ 「クラウド2.0」のインパクト

15日はジェネシス・ジャパンによる「ジェネシスCXソリューションDay」を開催。最初に細井洋一社長が主催者挨拶を行った後、ソリューション・マーケティング・マネージャーの正木寛人氏が登壇。AI・デジタル技術がコンタクトセンターにもたらすインパクトや、CX向上のためのIT基盤のあり方を解説した。この中で正木氏は、クラウドの新たなステージ「クラウド2.0」を提示。「分散化」「ハイパーアジャイルアプリケーション」「Dev Ops」などのキーワードを挙げながら、同社の最新ソリューションを紹介した。

ソリューション・セッションで



ジェネシス・ジャパン
の細井洋一社長

は、クラウド／デジタルソリューションスペシャリストの山本契氏が、国内外の事例を挙げつつ、デジタル・カスタマーサービスの今後の進化の方向性を示した。また、ソリューションコンサルティング本部 本部長の中野正人氏は、チャットボットだけではないAIのコンタクトセンターへの活用方法を提示した。事例講演では、マイナビコンタクトサービスの千葉昭彦氏が登壇し、「PureCloud」を活用した同社のコンタクトセンターの構築プロセスを紹介した。

FAQ運用を激変させる「KCS」 新たなナレッジ管理手法を解説

16日はオウケイウェイヴが6つのセッションを行った。

最初に取締役の佐藤哲也氏が、「“感謝の見える化”でセンター全体のパフォーマンスを上げる」をテーマに講演。現在のコンタクトセンターが抱える人材難に対して



オウケイウェイヴの
佐藤哲也取締役

“働き方改革”“ES向上”の取り組みが急務と指摘し、同社のFAQソリューションによる業務改革や、スタッフ同士の「ありがとう」の気持ちを可視化する新サービス『OKWAVE GRATICA』によるES向上施策を紹介した。

「KCSセッション」では、エンタープライズソリューション事業部の早見拓也氏が、HDI-Japan代表の山下辰巳氏、パーソルワークスデザインの吉田純一郎氏と一緒に登壇。新たなナレッジ管理手法「KCS」(Knowledge Centered Support)を紹介するとともに、具体的な運用方法や導入効果についてディスカッションを行った。

この他、最新のAIチャットボット・ソリューションの紹介、顧客対応効率化のカギを握るFAQ構築の要諦やユーザーコミュニティによるサポートチャネルを解説。FAQ改善による業務効率化の実践事例のセッションが行われた。