



# AI自動応答を活用！ 顧客サポート『24/365』への挑戦

NTTコミュニケーションズのISP事業における問い合わせ窓口であるカスタマーズフロントでは、人とAIが最適な役割分担をしながら、顧客にさまざまなタッチポイントを提供する取り組みを続けている。昨年のアワードでは、有人チャットとAIチャットボット活用を、今回はAI自動応答の活用に応じた。

狙いは、①時間的制約：窓口の営業時間外につながらない・繁忙時は待たされる、②リテラシーによる制約：チャットはキーボードに不慣れな顧客には使いにくい、③オペレータースキルによる制約：回答内容がオペレーターの知識に依存する——の3つの課題の解消だ。

「AI自動応答であれば、お客さまを待たせません。声で操作できるメリットもあります。いつでも、どこでも、発話するだけでAIが正確に伝えてくれるという、まった

く新しい体験を提供したいと考えました」と、お客様サービスセンタ担当課長の寺西恭子氏は語る。

## ボットのFAQを教師データに顧客の言葉で“ゆらぎ”を登録

システム概要は図の通り。顧客が「通常IVR」を選択するとオペレータにつながる。これに「AI案内」の選択肢を追加。顧客の自由発話を音声認識し、自然言語解析を行い、目的の情報を合成音声で返す。一朝一夕に実現しないため、導入は3段階に分けた。STEP1は窓口営業時間外対応（サービスを限定）。STEP2は徐々に対象サービスを拡張。STEP3は営業時間内を含む24時間365日対応だ。

STEP1はAIの構築からスタート。問い合わせに対する回答データがないためチャットボットのFAQを転用し、AI自動応答向けに加工して登録した。この段階で



第一営業本部ダイレクトマーケティング部門お客様サービスセンタの寺西恭子担当課長(左)、小野沢和哉主査

回答精度は50%。次いで顧客がAI自動応答にどのような問い合わせをするか、どんな言い回しを使うかを分析。言葉や文章のゆらぎを登録、正しい回答に紐づくようチューニングを繰り返した。結果、回答精度を飛躍的に高めた。

STEP2は“問い返し”の設定だ。対象サービスを拡大した場合、顧客が「申込みたい」と言った際に「どのサービスの申込みですか」という絞り込みを行う必要がある。この問い返しを含めた応対フローの構築には、多大な労力を注いだという。以上の結果、まったく人手を介さないAIのみでの応答の正答率は60%を達成した。今年8月末からはSTEP3の営業時間内の運用も開始。「今後お客さまのAI応答利用率向上に向けてIVRの導線をいかに設計するか模索中です」と、同センタ主査の小野沢和哉氏。同社の挑戦は続く。

図 AI自動応答の仕組み

