



コンタクトセンター・アワード マネジメント・オブ・ザ・イヤー2019

CCJA
Contact Center Japan Awards



NTTコミュニケーションズ
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ー
所長
鈴木 諭氏

人とAIが共存する最先端センターへ AI推進で効率化とCXを同時に実現

市場環境の激変期には、コールセンターの社内における位置づけもまた、変化しやすい。NTTコミュニケーションズの鈴木 諭氏が約2年前に着任したお客様サービスセンターも同様だった。

「当時は主にコンシューマー向けのサポートを担っていましたが、入電数は急速に減っていました。急速な環境変化のなか、生産性の悪化やお客様満足度の低下などの悪循環を断ち切り、変化に順応していくため、環境変化に対応した運営体制の見直しや生産性向上に向けた取り組みが不可欠な状況でした」と当時の危機的な状態を振り返る。

こうした状況を踏まえ、鈴木所

長は、「環境変化に対応できるコンタクトセンターへの変革」に向けて、運営体制の見直しなどによる効率化を図る。同時に、「プロフィットセンターとしての主要ターゲットをコンシューマー層から法人層に転換し、効率的な運営と持続的な成長の実現を目指しました」と、さまざまな施策をリードした。

最強の接点は「人」！ AIをツールとして使いこなす

センター運営の効率化を推進するうえで目指したのは、「AIと人との最適な役割分担による“Smart Customer Experience”の提供」だ。

「セルフで解決できるものはAIでより早く便利に、複雑な用件は人が解決する」という役割分担を明確化することで、効率化と顧客満足度向上の両立を図った。

まず、センター内にAIを推進する分科会を立ち上げ、さまざまなトライアルを実施。開始したAI自動応答においては、FAQの登録やチューニング作業に関する課題に粘り強く対処し、本格導入後に約60%の顧客から「役に立った」と評価されるなど、運用は軌道に乗り

つつある。さらにチャットボットと有人チャットのハイブリッド運用においても、さまざまな改善を積み上げ、顧客から高い評価を得ている。音声マイニングの導入活用にも積極的に取り組み、モニタリング業務の稼働の大幅な削減を実現するなど、その成果は大きい。

改善の過程においては、テーマ別のワーキンググループを立ち上げ、「みんなで知恵を出し合い、やってみてダメならすぐに軌道修正する」というトライ&エラーで士気を高めた。とくにAIのような「かつては考えられない取り組みで、最初は全員がおよび腰だった」（鈴木所長）という状態を打破するには、強力な後押しがいる。その役割を果たしたといえそうだ。

また鈴木所長は、AI化を推進しながらも、「最強の顧客接点は、あくまで人。AIは人が能力を最大限発揮することをサポートしてくれるツール」という立ち位置からまったくブレない。「お客さまがいちばん、心地よいチャネルを提供することが、結果的に効率化にもつながる」（鈴木所長）という信念で、今後もこの取り組みを強力に推進する方針だ。



AI化を強力に後押しした鈴木所長