



NTT 東日本—南関東

# 現場ノウハウをチャットボットに注入! 待たせないテクニカルサポートを実現

「こんなに簡単に解決できたなら、はやく電話につながったらもっとよかった」。これは、NTT東日本 フレッツ・サポートセンターの電話応対での顧客のひとことだ。

同センターは、「フレッツ光(インターネット接続サービス)」、「ひかり電話(電話サービス)」の利用顧客向けのテクニカルサポートを24時間365日体制で提供。テクニカルサービスセンタ 東京第一フロント DX推進グループの川崎雄大氏は、「簡単な内容を素早く解決する方法として、チャットボットを導入しました」と説明する。

まず、約6000件のコールをリーズン別に分析。全体の44%を占める、機器の再起動や配線確認といった自己解決が可能な内容をチャットボットの適用範囲とした。チャットボットは、解決力とユーザビリティを重視し、問い合わせ内

容を深掘りできる「更問型(さらといがた)」のシステムを採用。適用範囲の問い合わせを網羅する750通りのシナリオを作成した。シナリオは、オペレータやSVを総動員して約5000回のリリース前チェックを実施し、500の意見を反映。川崎氏は、「シナリオの過不足や文言のわかりやすさなどを徹底的に検証し、工夫を施しました」と強調する。

運用開始後は、誤回答や離脱したケースを分析し、シナリオや質問、説明イラストの追加・修正を行い、PDCAサイクルを回し続けた。結果、問題解決率はリリース当初の80%(2019年5月時点)から86%(2020年7月)に向上した。

## 内製ツール開発で 高速レスポンスを実現

コールリーズン分析で自己解決



テクニカルサービスセンタ  
東京第一フロント  
DX推進グループ  
川崎雄大氏

が難しいと判断した56%の問い合わせは、有人チャットによる呼量分散とともに、応対品質改善による顧客満足度向上を図った。

有人チャットは、オペレータ個人のトークスキルに加え、電話と比較して品質にばらつきがしやすい。そこで、同社は入力補助ツールを開発し、スキルの平準化および回答速度の改善を図った。「極力、タイピングせずに完結できるよう、トークスクリプトを活用して作成した定型文を約2000件収録しました」(川崎氏)。

結果、チャット対応のレスポンスタイムは1分から14秒に短縮。チャットリクエストをしてからの平均待ち時間は「1分」を達成した。チャットボットと有人チャットの導入に対する顧客の反応も、「しっかり対応してくれた」「気楽で使いやすい」など好意的だという。

図 チャットボットの解決力を追求

