

# 自動化・要約・VOC分析—— AIブーム再来! 『ChatGPT』に期待高まる

6月22日、23日の2日間、「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス2023 in 大阪」が、大阪・天満橋のOMM展示ホールで開催された。新型コロナウイルス感染症が5類に移行したことで、3年ぶりの平常開催となり、大勢の人が詰めかけた。展示会では注目度の高い『生成型AI』に関連する製品・サービスが多数並び、多くの関心と呼んだ。来場者は昨年比1.6倍に達し、コロナ以前の活気を彷彿させた。

コールセンタージャパン編集部とインフォーマ マーケッツ 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2023 in 大阪」が、6月22日、23日の2日間、大阪・天満橋のOMM展示ホールで開催された。関西での開催は今回で16回目。

2020年にコロナ禍が始まり、昨年までは感染拡大防止の観点から、ソーシャルディスタンスの確保や検温・消毒・換気などの感染対策を徹底したうえで、展示会・セミナーを実施していた。しかし、今年5月に新型コロナが「新型インフルエンザ等感染症(2類相当)」から「5類感染症」に移行したことで、各種施策を緩和。来

場者はマスク装着が目立つものの、展示ブースやセミナー会場に押し寄せ、熱心に説明・講演を聞く姿が見られた。展示会は、昨年を上回る50社が出展。来場者数は2700名以上(併設展を含むと3900名以上)にのぼり、コロナ以前の活気が戻ってきた感が強い。

本イベントは「5年後のto be——」を総合テーマに、展示会と講演を通じてカスタマーサービスやコール/コンタクトセンターの将来のあるべき姿を提示することを目的としている。今回のサブテーマは「『働きやすさ』と『経営貢献』」。ますます厳しさを増す採用難や社会問題として注目されるカスタマーハラスメントなどに

う立ち向かっていくか、消費生活のデジタルシフトにあわせ、いかにDX化を進めてプロフィットを追求するか、顧客対応の自動化によるコスト削減をどう図るかなどの課題に対し、最新ITソリューションのデモンストレーションや事例講演、セミナーを通じて解決策を提示。これからの顧客接点の目指すべき姿が描かれた。

## 新技術『生成型AI』に関心 情報収集に余念のない来場者

展示会場では、ハード/ソフトウェアベンダー、SI、BPOベンダーが、最新のソリューション/サービスを紹介。とくにクラウドサービスが多数を占めた。

プラットフォームは、コロナ禍以降、小規模から大規模まで、ロケーションでは拠点・在宅・サテライトと柔軟に設定できることが求められる。ジェネシスクラウドサービスやOKI、リンク、Cloopen、SCSKなどはクラウド型コンタクトセンター・ソリューションを訴求。オンプレミスを中心に展開してきた日本アパイアもパブリッククラウドサービスを展示していた。

採用難・業務効率化を背景に顧客対応の自動化が注目されている。これに応えるチャットボット/ボイスボットも多数出品された。具体的には、AI Shift、カラクリ、メディアリンク、ユーザーローカル、TACT、アドバンスト・メディア、トゥモロー・ネットなどが、音声認識やAIなどを活用した自動化ソリューションを展示。デモを交えながら、業務効率化と生産性向上の実現を訴求していった。

自動化が進む一方で、コンタクトセンターはより高度な運営が求められるようになってきている。このため、ITソリューションだけでなく、運営支援も含めたサービス提供が注目される。NTTマーケティングアクトProCX、ビーウィズ、SCSKサービスウェア、かんでんCSフォーラム、スカパー・カ



スタマーリレーションズ、バーチャレクス・コンサルティングなど、多くのBPOベンダーが出展、自社サービスの優位性を説いた。

今回、とくに注目すべきポイントは米OpenAIの『ChatGPT』に代表される生成型AIへの関心の高さだ。出展企業の多くが、関連ソリューションを展示、あるいは今後の追加機能として掲示。チャットボット/ボイスボットと連携した自動対応の精度向上、顧客対応履歴の要約、FAQ候補の自動生成、VOC分析でのニーズ抽出など、さまざまな領域での活用が訴求された。

ある出展企業の担当者は、「来場者も勉強中で、情報収集に余念がない。ChatGPTの仕組みから何が実現できるかまで、実に幅広い質問を受ける」「ChatGPTの説明を聞くために、ブースで待ち行列ができています」と、反響の大き

さに驚きを見せる。実際、事例&ソリューションセミナーでも関連講演が多数を占め、いずれも立ち見が出るほどの賑わいを見せた。

生成型AIの台頭はAIブームの再来といえる。可能性は未知数。この気勢はしばらく続きそうだ。

## 4つのテーマから真相を探る 採用難時代の経営貢献型センター

会場内では、多数の講演・セッションが開催された。

基調講演は、コールセンターを取り巻く旬の話題を取り上げた。初日は国立情報学研究所 教授の佐藤一郎氏が登壇。生成型AIのビジネス活用をテーマに、その可能性と限界について持論を展開した。2日目は社会問題化している「カスハラ」対策をテーマに、freeeの久保 友紀恵氏、モロゾフの厚田雄一氏、関西大学 教授の池内裕美氏が登壇、カスハラの原因

図1 出展社・団体一覧

<p><b>ア</b> アクセラテクノロジー アドバンスト・メディア アトラス情報サービス アルファコム AI Shift エーアイスクエア エクレクト SCSK SCSK サービスウェア NTTコミュニケーションズ NTTビジネスソリューションズ NTTマーケティングアクトProCX OKI OKIソフトウェア オブページ Oplus</p>	<p><b>カ</b> カラクリ かんでんCSフォーラム ギグワークスクロスアイティ クラウドユニオン Cloopen ゴーガ コラボス</p> <p><b>サ</b> サイシード ジーネクスト ジェネシスクラウドサービス スカパー・カスタマーリレーションズ セールスフォース・ジャパン</p>	<p><b>タ</b> TACT テクマトリックス トゥモロー・ネット</p> <p><b>ナ</b> ナイスジャパン 長塚電話工業所 日本アパイア</p> <p><b>ハ</b> PKSHA Communication パーソルプロセス&amp;テクノロジー パーチャレクス・コンサルティング ビーウィズ ファイン・インテリジェンス・グループ フュレンス</p>	<p>ブライシス Helpfeel Vonage Japan</p> <p><b>マ</b> ミライト・ワン・システムズ メディアリンク モビルス</p> <p><b>ヤ・ラ</b> ユーザーローカル リコージャパン リンク RevComm</p>
---	---	--	--

(全50社・50音順)

図2 事例&ソリューションセミナー

NTTマーケティングアクトProCX	サイード	トゥモロー・ネット	サラヤ/ゴーガ
ChatGPTなど最新テクノロジーを活用した顧客ロイヤルティを高めるコミュニケーション戦略とセンター運営	コールセンターの運用をさらに効率化! ～音声データでコールセンターの真の課題を特定するための分析方法～	ボイスボットとチャットボットを同時に!? ありそうでなかった新世代コールセンターAIソリューション	電話問い合わせ80%減、受電応答率は約20%向上! CX向上とファン作りにつながるGoogle Maps Platform活用!
ジェネシスクラウドサービス	PKSHA Communication	RevComm	Helpfeel
クラウド型コンタクトセンター・サービス「Genesys Cloud CX」最新機能アップデート	AIが変えるカスタマーサポートの未来 ～ボイスボットを起点とした顧客体験がもたらす変化～	コールセンターの運用で注目される「KCS(ナレッジセンターサービス)」とは? ～3つのメリットと8つのステップを紹介～	～ラクスル、くらしのマーケット、銀行etcが導入～ ChatGPTも活用! 顧客の疑問に0.001秒で答える自己解決エンジン「Helpfeel」
ギグワークスクロスアイティ/ギグワークスアドバリュー	ビーウィズ	ナイスジャパン	NTTマーケティングアクトProCX
最先端のCRMがもたらす次世代コンタクトセンターの在り方 ～音声認識・AI・要約・FAQ自動生成等の自動化による業務改革	あなたのセンターのDX耐性が分かる! コールセンターシステムの導入を成功に導く本当のプロジェクト設計	世界が認めたクラウドコンタクトセンターサービス「CXone」の全容	削減に繋げるLINE・WEBチャット! ～「導入後の効果アップポイント」～
AI Shift	ユーザーローカル	OKIソフトウェア/日本マイクロソフト	SCSK/SCSKサービスウェア
ChatGPTを活用した、業務効率化を加速する新プロダクトのご紹介	コンタクトセンターDX化への挑戦! ～チャットボット×ウェブ解析の活用でデジタル接点を10倍にした成功術とは～	マイクロソフトの生成系AIで実現するコンタクトセンター業務の自動化・効率化例! ～顧客対応によりそう、enjoy.CRMⅢとDynamics 365 Copilotを紹介～	コンタクトセンターで利用するソリューション・サービスを活かす! ChatGPTなど「大規模言語モデル」活用ノウハウ!
JVIS/メディアリンク	モビルス	テクマトリックス	トゥモロー・ネット
スタジオアリスコールセンターの実践する「顧客視点のオペレーター育成」とは ～内製化による顧客満足度向上の秘訣～	次世代コンタクトセンターのため抑えておきたい顧客体験(CX)の再設計 ～チャット・ボイスボット活用事例とGPT活用の可能性～	\ CX向上の実践/現場課題から生まれたCRM・FAQ活用術	ボイスボットとチャットボットを同時に!? ありそうでなかった新世代コールセンターAIソリューション
アクセラテクノロジー	PKSHA Communication	リンク	ナイスジャパン
カスタマーサポートのDX ～お客様との関係はサポートからサクセスへ～	顧客ファーストのコールセンターDX化! FAQ・チャットボットで実現する顧客体験向上	ChatGPT時代のコールセンターDXにかかせない「AI・自動化の実用」に迫るすくりに利用できる音声要約・通話分析・音声認識で応対品質を改善するコツとは	世界が認めたクラウドコンタクトセンターサービス「CXone」の全容
ビーウィズ	かんでんCSフォーラム/ジェネシスクラウドサービス	プラスアルファ・コンサルティング	エクレクト
「誰一人取り残さない」社会インフラとしての重要性を増すコンタクトセンターの新しいチャネル戦略	Genesys Cloud CXフルクラウドと音声自動化の最新事例! フルクラウド化からMTG社でのボイスボット活用まで	No.1テキストマイニングの最新技術を公開 CS部門が実践すべき、VOC全社フィードバックと音声認識データの会話分析	事例から見るコンタクトセンターの最新DX ～Zendesk プラスαで実現するコンタクトセンターのさらなる進化とCX向上～
エーアイスクエア	日本アパイア	アドバンスト・メディア	セールスフォース・ジャパン
AI開発ベンダーだから提案できるChatGPTの使い方 ～AI要約システムQuickSummary2.0のご紹介～	新生アパイアが創るコンタクトセンターのイノベーション	コンタクトセンター向け音声認識最新事情とジェネレーティブAI技術との連携について	攻めと守りのコンタクトセンターで、顧客満足度を向上させたSalesforceの取り組みとは?
Vonage Japan	ESジャパン/アルファコム	リンク/プライシス	Zendesk
コンタクトセンターの既存の番号・運用を変えずに音声回線のクラウド化を実現する方法とは?	【感情解析】感情を可視化! 心情とクレームを把握。最先端のセンターとは? 離職抑止で働きやすい環境を実現	教育レベルの高いセンターが実践する「高効率リモート研修」とは ～研修担当者の負荷削減、スタッフの理解度向上の方法～	AI・チャットだけじゃない! 顧客接点のデジタル化により進化した、コンタクトセンターのCXとは?
情報工房/生活総合サービス/アルファコム	SCSKサービスウェア/SCSK	(順不同)	
驚異のコミュニケーション率(返信率)を実現! ～お客様が喜ぶ新しいコミュニケーション設計と指標とは?～	必見! Zendeskでたった3週間で実現するマルチチャネルコンタクトセンターとアウトソーサー自線だから言えるChatGPTの活用方法!		

状や各社の組織的なカスタマーサポートの取り組みについて議論した。

特別講演は「超採用難時代の経営貢献型センター作り」と題して、プロフィット化、コールバック対応、カスタマーサクセス、生成型

AIをテーマに4つのパネルディスカッションを実施。実践企業や識者・専門家が居並び、それぞれの経験や知見を披露した。

この他、5年後のコンタクトセンター研究会「マネジメント分科

会」「ストラテジー分科会」「ソリューション/サービス分科会」の活動報告会や、実践研修講座も開催。各講演・セッション・講座の詳細については、81ページより紹介している。