

「カスハラ対策」と「AIエージェント」 コンタクトセンターを取り巻く2大テーマで講演

基調講演の初日は、首都高速道路 CS・サステナビリティ推進部 サステナビリティ推進企画課 課長の恩田和典氏が、「『毅然とした対応』とは何か カスハラに対峙する“現場ルール”の作り方」と題して登壇。「お客さまの声を1件1件大切に扱う」ことを重視している同社が、「切電(きりでん)マニュアル」の作成に至った背景などを解説した。

同社では2012年ごろから約10年にわたり、ヘビークレームが繰り返された。長時間の暴言や脅迫行為もあり、対応者が社内に助けを求めたことを機に横断的なチームを発足。さらに、弁護士や警察と連携し被害届も提出した。その結果、有罪判決が下された。この経験が、会社が社員を守る姿勢を明確に打ち出す転機になったという。

恩田氏は切電マニュアルについて、「30分以上の拘束」「不当な要求」「威圧的な発言・口調」のいずれかに該当する電話は、理由を伝えたとうえで切電してよい取り決めをしていることを説明。この取り組みは、同社のお客さまセンターでも運用されており、切電件数は、運用開始から約2年で33件ほどだという。現場のオペレータからは、安心して業務が遂行できると



首都高速道路 CS・サステナビリティ推進部サステナビリティ推進企画課 課長の恩田和典氏(当時)

の声も寄せられている。

恩田氏は、カスハラ対応における重要な要素として、「相談できる環境の整備」「経営層の姿勢確保」「社員を守る覚悟」を提示。社員を守ることが、企業と社会全体にとって良い方向に向かうという「三方よし」の考え方を示した。

生成AI活用のインパクト 使いこなす者が仕事を得る！

2日目は、日本マイクロソフト 業務執行役員／エバンジェリストの西脇資哲氏が「CXはどう変わる？『生成AI／AIエージェント』活用の現状と未来」を講演した。

西脇氏は冒頭、生成AIとAIエージェントがコンタクトセンターやCRMに与えるインパクトが非常に大きいことを強調。講演の前半は生成AIの基本的な話、後半はコンタクトセンターにおけるAIエージェント活用について語られた。



日本マイクロソフト 業務執行役員／エバンジェリストの西脇資哲氏

生成AIは世界中の情報を教師データとして学習して誕生。人間の言葉で指示することでさまざまな結果を返す。西脇氏は「Microsoft Copilot」を使ったデモンストレーションを通じ、生成AIと自然言語で会話することの重要性を強調。対話を重ねるほどアウトプットの品質が向上することを説明した。

後半、AIエージェントの活用事例を複数紹介。センターにおける活用例として、顧客との会話を自動文字起こしし、FAQを生成する仕組みや、オペレータを支援するシステムを紹介。AIが顧客の問い合わせ内容を理解し、過去の類似事例を参照して適切な対応を推奨する機能などが示された。

最後に西脇氏は、AI活用はIT戦略ではなく人材戦略・経営戦略であると強調。AIが人の仕事を奪うのではなく、AIを使いこなせる人が仕事を得ると述べ、使いこなす側に回ることの重要性を訴えた。