

「あるべき運営モデル」を実現する 段階的な“生成AI活用”を推進

NTTマーケティングアクトProCXとUSEN NETWORKSは、生成AIを活用した「次世代コンタクトセンター運営モデル」の実践に向け、共同で実証実験を開始。同モデルの実現方式として9つの生成AI活用ユースケースと2つのBPOソリューションを策定した(図)。これを踏まえ、実証実験フィールドとなるUSEN NETWORKSのコンタクトセンターにおける課題の解決に向けたロードマップを描いた。USEN NETWORKSの遠藤貴弘氏は、「契約数増加に伴う入電増加で、AHT超過やエスカレーション増加、育成期間の長期化などの課題が連鎖的に発生しました」と、強調する。

従来マニュアルは機械処理に不向き ナレッジをAI向けに“翻訳”

取り組んだのは、高度ナレッジ検索、高度応対要約による「オペレータ支援AIの構築」だ。高度ナレッジ検索は、マニュアルなどのドキュメントデータをもとにナレッジを成型、プロンプト・エンジニアリングを組み合わせることで正答率を向上した。NTTマーケティングアクトProCXの井手翔太氏は「従来のドキュメントにある表や注釈は、AIの判断ミスを招きます。AIが理解しやすい形式に成形・成型しました」と説明する。さらに、電話の応対データからナレッジを抽出してFAQ化(暗黙



NTTマーケティングアクトProCX CXソリューション部 DCX推進担当 チーフプロデューサーの井手翔太氏(左)、USEN NETWORKS 商品企画統括部 オペレーション部 カスタマーサポート課 課長の遠藤貴弘氏(右)

知の形式化) することで、ナレッジのカバー率を向上。結果、正答率は80%超、平均応対時間の14%短縮とともに、応対中のSVへの相談件数の大幅減にも寄与した。

高度応対要約は、応対状況の把握やVOC分析を前提として、要点を抽出する項目を設定してプロンプトを作成した。オペレータは、生成された要約内容のチェックだけになったことで後処理時間は13分から3.5分に短縮できた。このほか、「経緯報告書作成(SV業務)」「メール文案作成」など、長時間化している具体的な利用シーンに合わせた要約プロンプトを作成し、プロンプト集としてまとめ、業務全体の生産性も図った。

結果、1時間あたりの応対件数は1.5倍に増加。生産性向上により常態的な人手不足の回避に貢献した。

図 次世代CC構想

