



## エスカレ22%減、検索時間5分減を実現 生成AIチャットボットで保留時間を短縮

多くの製品・サービスを取り扱う企業のコンタクトセンターは、習得すべき業務知識が幅広くマニュアルも膨大になりがちだ。オペレータのスキル頼みの運営には限界があり、課題が生まれやすい。

エヌ・ティ・ティ エムイーは、生成AIチャットボットを活用してこうした課題を解消した。同社のカスタマサービスセンタでは、AIやRPA、クラウド、ネットワーク、セキュリティなど多様な法人向けサービスの操作方法や仕様に関する問い合わせ対応を担う。同センタの千葉 かおり氏は、「問い合わせの約40%がリーダー層にエスカレーションされている状況でした」と、説明する。業務マニュアルが膨大なことから、応対中に回答するための情報を調査する時間も平均8分かかっていた。

同センタが対応するサービスは年々増加しており、それに伴って呼量も増加傾向にある。同センタは、「(オペレータの) 自己解決率80%」と「調査時間の短縮」を目標に、「エスカレーション先」としての生成AIチャットボットの開発に着手した。

### 目的意識の醸成、事例の共有 利用率を引き上げ生産性向上

開発には、AIアプリ開発プラットフォーム『Dify』を採用。ハルシネーション対策としてRAG(検索拡張生成)を活用するため、まずはその土台作りとして、社内文書やマニュアル・FAQなど、回答に必要なドキュメントを集約し、鮮度を確認したうえで、タグを設定し、検索精度の向上を図った。

ただし、どんなに精度を高めても現場で使われなければ、効果は



設備マネジメント部 カスタマサービスセンタの千葉 かおり氏(左)

出ない。実際、導入当初は「今のやり方で困っていない」など、利用に消極的な姿勢を示すオペレータが少なくなく、利用率は40%と低迷した。そこで、「AIをみんなで育てる意識の醸成」「声掛け・レクチャーの実施」「成功事例(回答例)の共有」の3つのアプローチを粘り強く実施。利用率を100%まで引き上げることに成功した。

オペレータの声に基づいた改良にも取り組んだ。例えば、「質問がうまく伝わらない」という声に対しては、質問文と関連性の高い類似質問の表示機能を実装し、回答にたどり着きやすくした。

利用促進と改良の結果、リーダー層へのエスカレーション率は16%まで減少し、検索時間も約3分に短縮(図)。応答率の確保に加え、リーダー層はセンタ運用、オペレータは顧客対応に集中できる環境を実現した。

図 生成AIチャットボット導入の成果

