

利用率53%、解決率85%を達成! “使える”チャットボットの磨き方

採用難・人手不足が厳しさを増す中、顧客利便性や業務効率化を目的にチャットボットを導入する企業は多い。しかし、利用が進まない、解決に至らない、結局電話が増える——という壁にぶつかるケースも少なくない。KDDIとアルティウスリンクは、チャットボット利用促進に向けた取り組みを行い成果につなげた点が評価された。

KDDIは携帯ブランド「au・UQ」を展開。約4000万人の顧客からの問い合わせを全国14拠点・約5000名のオペレータが対応する。この業務を担うのがアルティウスリンクだ。チャットボットは2018年3月に導入、KDDIの清 進也氏は「電話サポートの課題を解消し、24時間いつでも問い合わせ可能な環境を作りたかった」と説明。しか

し、前述の課題に直面していた。

そこで利用促進戦略として①利用動線の整備、②認知向上、③チャットボットの磨き上げ(解決率*向上)の3点を掲げ改善に取り組んだ。

用件確定は生成AI、回答は定型AI 2種類のAIをハイブリッド活用

①では音声認識を活用。電話窓口で用件を確認、内容に応じてチャットボット利用を案内しSMSで誘導。②はau・UQの利用の多いアプリ群にチャットボットへの動線を配備。「問い合わせ=チャットで相談」という流れを作る。最重要は③だ。解決率を上げることで次回利用意向を根付かせる施策となる。

まず、シナリオの改善ではオペレータの知見を活用。アルティウスリンクの川口 藍氏は「お客様の



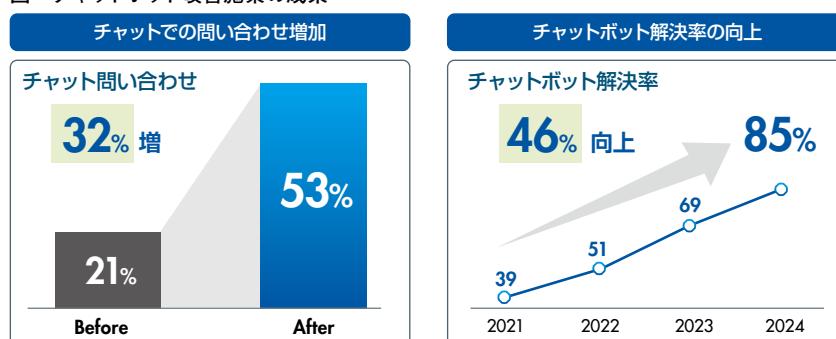
KDDI パーソナル事業本部カスタマーサービス本部の清 進也氏(左)、アルティウスリンク KDDI事業統括本部 CRM第1本部の川口 藍氏

ご質問の意図や背景を正確に把握できるのは日々対応するオペレータ。その知見を活用することで、より的確な回答が可能になります」と説明する。また、個人認証も導入。顧客情報を扱うことで、より幅広い問い合わせに対応できる。

生成AIもいち早く活用。顧客は必ずしも問い合わせのプロではない。そこで、質問をまとめするのが苦手な人には生成AIが用件を要約、質問の入力が苦手な人には生成AIが上手く問い合わせて用件を引き出す。さらにハルシネーションによる誤回答を防ぐため、ルールベースのAIで回答。生成AIと定型AIをハイブリッドで利用することで正答率を上げることに成功した。

結果、チャットボット利用率は53%、解決率は85%を達成(図)。次回利用意向も91%に達した。清氏は「チャットボットの磨き上げの優先が利用促進の決め手」と話す。

図 チャットボット改善施策の成果



顧客からはポジティブなコメントが!

知りたい内容が素早く案内された

丁寧な対応で安心できました

答えが的確でした

※チャットボット解決率=チャットボットのみでお客様のお問い合わせを解決した割合