

「未解決」を次の回答へ生かす 『答える力』を育て続ける6つの工夫

NTT東日本サービスで、コンタクトセンターをはじめ現場部門が利用する業務効率化ツールの内製を手掛けるDX推進部門には、日々、ツールに関する問い合わせや改善要望が集まる。同部門DX推進担当の田中博直氏は、「ツールの構築から展開、設定変更、利用支援、改善改修まで、あらゆるフェーズで支援している一方で、さまざまな問い合わせに対応する環境にあり、業務負荷になっていました」と振り返る。

この負荷軽減策としてエージェント型AIチャットボットの構築に着手した。

「判定する」「つなぐ」「整える」「戻す」「答える」で終わらない仕組みを構築

構築を進めるなか、運用の定着を図る観点で「①ツール構成の最適化」「②質問品質を底上げ」「③

AI回答を安定化」「④有人連携を自動化」「⑤回答を次回のFAQ候補化」「⑥FAQ／RAG反映を省力化」の6つの工夫を講じた(図)。

ポイントは、AIで回答できない問い合わせも改善の材料にしたこと。未解決と判定した際は担当者へつなぎ、その回答を生成AIでFAQ候補に整形。担当者の確認を経て、次回以降にチャットボットが参照するナレッジへ戻す。「判定する」「つなぐ」「整える」「戻す」という流れを設計し、回答結果を次の改善につなげ、答える力を育て続ける仕組みへ発展させた。

この仕組みをつくるうえで、とくに苦労したのは、AI向けのFAQ整形だ。「当初は、社内用語が一般的な表現に置き換えられるなど、意図通りの回答作成につながらないケースがありました」(田中氏)。そこで、社内用語を維持す



左から、DX推進部門DX推進担当の田中博直氏、岡澤安里紗氏

るようプロンプトを調整するなど、実際の回答ログを確認しながら改善を継続する体制を敷いた。

社内開発に伴う「属人化」にも備え、ツールの構造やプロンプトをドキュメント化。担当者が替わっても知見を引き継げるようにした。

結果、初期検証時は42%だった正答率は83%まで向上。問い合わせ対応やFAQ整備に費やしていた高スキル者(基盤ツールの構築・管理の担当者)の稼働も、月36時間から6時間へ約83%の削減につながった。同DX推進担当の岡澤安里紗氏は、「既存の問い合わせ業務に合わせて導線を設計し、新たな運用を現場に押し付けないことも定着につながった要因として捉えています」と明かす。AIチャットボットの運用定着によって、創出した月30時間は、DX支援やAI活用など、より付加価値の高い業務へ再配分している。

図 6つの課題に対応した6つの具体的な工夫

① ツール構成を選定 Dify / Copilot Studio 等を比較し、M365連携・運用性・RAG反映まで含めて選定	② 質問品質を底上げ カテゴリ選択で質問／要望を切り分け、誘導文・質問深掘りAIであいまいな質問を補正	③ AI回答を安定化 GPT / Claude等の複数LLMを比較。500件以上のテストデータでLLMの癖を見てパラメータを調整
④ 有人連携を自動化 AIで未解決の場合、Formsで問合せ内容を入力しTeamsで担当者へ通知	⑤ 回答を次回のFAQ候補化 人手回答をFAQ/RAGへ戻し、やすい粒度・表現へAIで整形し、再利用しやすく整理	⑥ FAQ/RAG反映を省力化 不要改行・空白削除、CSV / JSON / Markdown化、ナレッジ増強で検索性を向上