



現場主導の継続改善で 自動手配率 25%から 60%へ向上

NTT MEの113窓口では、電話やインターネットの障害に加え、電柱の損傷や電線の垂れ下がりなど「不安全設備」の申告を年間約24万件受け付けている。申告者は警察官や通行人、一般の利用者などさまざまで、場所や設備の状態、危険性、連絡先などを漏れなく聞き取る必要がある。とくに災害時は入電が通常時の約2倍に増え、待ち時間が30分から数時間におよぶこともあった。

一括プロンプトの限界を見極め シナリオ型へ切り替え

こうした入電集中に備え、同社ではBPOベンダーのNTTテクノクロスの支援を受け、生成AIとRPAで受け付けから修理手配までを自動化。実用化に向けた「挑戦」、運用を通じた「進化」、さらな

る高度化を目指す「未来」の3段階で取り組みを進めてきた(図)。

実用化に向け、まず受付時間を限定してトライアルを実施した。応対ログに加え、RPAが正しく動いているか、修理担当者に必要な情報が届いているかまでを確認し、見つかった課題をガイダンスやプロンプトの修正に反映。AIが誤った案内をした場合は顧客へフォロー架電し、影響が残らないように対応した。NTT MEの村岡 龍氏は、「新入オペレータと同じように、AIを育て続けてきました」と話す。こうした検証を重ね、東日本全域で自動受付を開始し、自動手配率は25%に達した。

ただし、実運用後のログ分析から、(1)対応案件の範囲拡大、(2)より柔軟な連絡先確認方法の確立、(3)住所など必要項目の確認



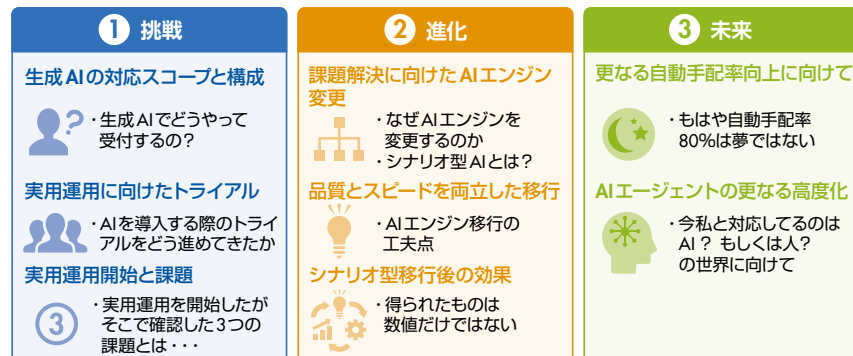
NTT ME 設備マネジメント部 カスタマーサービスセンター 113部門 運営担当の村岡 龍氏

漏れの抑止、という3つの課題が浮上した。原因は、メンテナンスを重ねるうちに冗長化したプロンプトにあった。約1万7000文字におよぶプロンプトで会話全体を制御していたため、応答の安定性が低下していた。そこで、事前に定めた流れに沿って処理を進めるシナリオ型へと切り替えた。

移行にあたり、住所確認など共通する会話を部品化。生成AIで約4000件の試験パターンを作成し、RPAで試験を自動化した。約3カ月でシナリオ型を実用化し、自動手配率は25%から60%へ上昇。対応案件の拡大や必要項目の確認漏れ解消にもつながった。

AIを現場で育て続ける運用を確立したことが、今回の取り組みの大きな成果だ。現在は、ログ分析から改善検討、構築、試験、効果確認までを現場主導で遂行しており、自動手配率80%を目指す。

図 生成AIによる自動受付の「挑戦・進化・未来」



(出典: NTT ME)