

生成AIで支えるベテランの「学び」と「安心」 現場SVの内製によるCX・EX向上

NTTフィールドテクノ 関西カスタマフロント サービスセンタ（大阪）は24時間365日、電話やインターネットの故障・障害に関する顧客対応を行う。約120名が在籍し、そのうち半数以上が55歳以上のベテランオペレータだ。

同センターはサービスの特性上、運用ルールの変更なども頻繁にあり、継続的な学習が欠かせない。ナレッジや手順書を更新しても十分に浸透せず、SVへの質問やサポート依頼が増加。保留や折り返しといった顧客を待たせる事もあった。こうした課題を解消すべく、生成AIの活用を検討。しかし、AIになじみのないベテランは当初、活用に消極的な姿勢を見せた。そこで、画像生成AIを使ったチーム対抗の「お絵描きチャレンジ」を開催し、AIに触れる機会を設け、心理的なハードルを下げた。こうした準備を重ねたうえで、AIを業務改善へと活用してい

った。

「読む」から「話す」研修へ 心のケアにもAIを活用

1つ目の活用が、新しいトークの習熟を支援する「AIロープレ」だ。

従来は資料を各自で読み込む研修が中心だったため、内容を理解していても、実際の応対では言葉が出てこないこともあったという。AIロープレでは、AIが顧客役を担うため、個々人のペースで何度でも声に出して練習できる。施策ごとにシナリオも用意し、押さえるべきポイントをAIに設定し、終了後には採点する仕組みも設けた。同センターの西阪直枝氏は、「導入後、対象項目に関するSVへの質問数は約50%減少(図)。オペレータが自信を持って案内できるようになり、お客様をお待たせする時間が短縮し、応対品質の向上にもつながった」と説明する。



関西カスタマフロント サービスセンタ（大阪）の西阪直枝氏（左）、主査 辻並 悟氏

2つ目が、AIメンタルケア「レスピアケア」だ。通信障害の問い合わせは、顧客が怒りや焦りを抱えた不安な状態から問い合わせが始まることが多い。さらに在宅業務の場合は、強い言葉を受けた際の気持ちを、1人で抱えこまざるを得ない状況にもなっていた。

そこで、AIに自身の気持ちを吐き出し、整理できる環境を構築した。同センターの辻並 悟氏は、「AIが過剰に肯定したり、正論を押し付けないように調整した。深刻な発言があった場合は、上司などへの相談を促す仕組みも組み込んだ」と解説。こうしたプロンプトは、業務を熟知したSVが中心となり、「作る、試す、直す」を繰り返して製作した。AIで学びと安心の両面を支え、ベテランが長く活躍できる職場づくりを作り上げたことでCX・EXを共に高めた点が高く評価された受賞となった。

図 取り組みの成果

① ロープレの成果

ルールや運用変更時の
SVへの確認・質問の時間

||
お客様のお待たせ時間 **50%減**
自分のペースで学べるように

② メンタルケアの成果

利用者アンケートの結果 **80%**

継続利用を希望する声
気持ちが楽になったとの声
安心して働ける環境へ

（出典：NTTフィールドテクノ）