

Web雑誌 コールセンター向け AI活用事例集

注目のAI企業5社がチャットボットや音声認識、リアルタイム文字起こしなどの活用方法を解説

Call center





CONTENTS

2 | コールセンターでのAI活用とは コールセンターの課題とAIの必要性

コールセンター向けのソリューションで注目のAI企業5社

- 3 エス・アンド・アイ株式会社
- 4 株式会社AI Shift
- 5 住友電気情報システム株式会社
- 6 JTP 株式会社
- 7 株式会社エーアイスクエア



コールセンターでの AI 活用とは

近年、コールセンターの人手不足解決やオペレーターの業務支援、お客様の声分析などで AI を活用したソリューションがたくさん導入されています。AI チャットボットによる自動応答をはじめ、音声認識を活用した文字起こしを行い、オペレーターとお客様の会

話を可視化するなどの活用方法がございます。また、自然言語処理を使って、可視化された会話の文章を要約したり、オペレーターのリテラシーを共有することができ、従来のコールセンター業務で AI ソリューションによる課題解決が期待されています。

コールセンターの課題と AI の必要性

コールセンターに AI が導入されるべき大きな要因は、コールセンター業界が直面している深刻な人手不足です。この問題は、正規社員が少ないため、スタッフの流動性が高く、新人研修に時間と予算がかかってしまうといったコールセンター業界の雇用の性質が関係していると言われています。現在は少ない人員

でも「効率良く」運営したいという考えのもと、AI ソリューションの導入を進めているコールセンター運営企業が増えてきています。

本雑誌ではコールセンター向けに AI ソリューションを提供している注目の AI 企業 5 社をご紹介します。

エス・アンド・アイ株式会社

デジタルエンゲージメント本部
sandiAI & UC ソリューション

朱 怡睿 (ZHU YIRUI)

案内ミス検知でコンプライアンス対応の強化

金融・保険商品を扱うコンタクトセンターの多くでは、不適切な発言(=禁則ワード)をしていないか、伝え漏れがないか(=必須ワード)などの案内品質の担保はコンプライアンス^{※1}の観点で重要視されています。しかし、その確認にかかる膨大な時間とコストのバランスを取るのが非常に難しいと言われています。AI Logは、音声認識を利用して聞き起こされた通話データをもとに、禁則ワード/必須ワードを自動抽出します。AIによって不備のある対応が可視化されることで、属

人化しやすいチェック体制の標準化と効率的な全件チェックが可能になります。実際のお客さまからも、「確認者の経験や知識によって生じていたチェック内容の差を均一化できた」「確認作業が効率化できたことで、年間5,000万円のコスト削減を見込んでいる」といったお声を頂いております。3月より分析機能を新たに提供開始しています。対応内容の分析/可視化により、さらなる対応品質向上が可能になります。

エス・アンド・アイが提供する製品・サービス

AI Log

AI Logは通話内容の自動テキスト化で効率的に対応品質チェックができるサービスです。

製品・
サービスの
魅力

- 通話内容の“全件チェック”
- 対応内容の分析・ビジュアル化
- AI利活用を全面サポート

エス・アンド・アイ株式会社

sandi

代表者 藤田 和夫

設立 1987年7月

所在地 〒105-0003

東京都港区西新橋1-7-14 京阪神
虎ノ門ビル

※1 コンプライアンス：一般に企業の「法令遵守」または「倫理法令遵守」を意味する概念。



電話業務のDXで顧客満足度の向上へ

音声認識と音声合成を組み合わせた新しいサービスとして、電話の自動対応が可能な「ボイスボット」が登場しました。インタラクティブな対話が可能なため自動予約受付や質問回答など活用方法は多岐に渡り、自治体や企業などで導入が急速に進んでいます。

弊社は、2020年よりAI音声対話システム「AI Messenger Voicebot」の開発・提供をしており、コロナワクチン接種のコールセンターに導入された事例では、席数に換算すると数百名規模のセンターと同等の

処理能力を実現しました。

弊社では、複数大学との産学連携において音声認識・対話戦略の研究を重ね、独自の対話エンジンの開発などに取り組んでいるほか、独自の「サクセスサポートプログラム」によりシナリオの設計や合成音声のチューニング、導入後の精度向上まで一貫通貫した支援体制を整えています。

電話業務の自動化をご検討の企業様は、ぜひ一度ご相談ください。

AI Shift が提供する製品・サービス

AI音声対話システム「AI Messenger Voicebot」

AI技術を用いて、インタラクティブでスムーズな音声対話を実現する電話対応の自動化サービスです。

製品・
サービスの
魅力

- 使いやすいプロダクト
- 成果に向き合う独自プログラム
- 音声対話に特化した対話デザイン

株式会社 AI Shift



代表者 米山 結人
設立 2019年8月
所在地 〒150-6122
東京都渋谷区渋谷2-24-12 渋谷スクランブルスクエア 22F

住友電工 情報システム 株式会社

代表取締役社長

奈良橋 三郎



AI 搭載の検索システムで業務を効率化！

QuickSolutionは純国産の企業内検索システムとして、20年にわたって自然言語処理技術を磨き続けてきました。近年ではAI技術を取り入れることで、日本語の意味を理解した検索を可能にするなど様々な機能強化を行い、2021年2月時点で導入実績3700サーバ以上、同市場で4年連続シェア1位^{*1}の製品です。

過去の間合せ、FAQ^{*2}、マニュアルなどを横断的に検索・活用することは、コールセンター業務の効率化

に必要不可欠ですが、それだけではなく、FAQを登録するだけで利用できるチャットボットや、クリックだけで情報探しができるClick Navi、過去の間合せを自動分類してFAQ作成を支援する分析系の機能など、様々なアプローチで業務の効率化に挑み続けています。

コールセンター業務を効率化することは、お客様と従業員の双方の満足度向上につながります。こうした課題をお持ちの方はぜひお声がけください。

住友電工情報システムが提供する製品・サービス

全文検索・情報活用システム QuickSolution

企業内に散在する情報を丸ごと検索できるエンタープライズサーチ製品です。

製品・
サービスの
魅力

- AI 搭載の高精度検索エンジン
- 日本語の意味を理解した検索
- チャットボットも搭載

住友電工情報システム株式会社  住友電工情報システム

代表者 奈良橋 三郎
設立 1998年10月
所在地 〒532-0003
大阪府大阪市淀川区宮原3-4-30
ニッセイ新大阪ビル 5F



JTP 株式会社

取締役 為田 光昭

顧客接点の最適化を実現する AI サービス

Third AI は、AI機能の活用により、コールセンターにおける顧客満足度や従業員満足度の向上に対する課題を解決するソリューションです。チャット対応においては、お客様のお問い合わせにAIが自動応答を行い、AIでの回答が困難なケースには有人対応へのシームレスな切り替えが可能です。

一問一答だけではなく、自然対話を通してAIがお客様の質問内容を解釈し、的確な回答を提示します。

また、対話データを集約し、お客様の持つ疑問点や関心事項の分析を行うことで、チャットボットの精度を向上させます。

また、チャットボット対応時に、オンライン接客対応への即時切り替えやオンラインスケジュール予約を行う「Zoom連携機能」も搭載しており、AIコンタクトセンターのメリットをより享受いただくことが可能になります。ご要望に沿ったカスタマーサポートを実現します。

JTP が提供する製品・サービス

Third AI

Third AI は、お客様の業務改善に最適なサービスをご提供するAI インテグレーションサービスです。

製品・
サービスの
魅力

- 多様なUIに対応可能
- 専門のカスタマーサクセスチーム
- BtoB、BtoC で実績あり

JTP 株式会社



代表者 森 豊
設立 1987年10月
所在地 〒140-0001
東京都品川区北品川4-7-35 御殿山
トラストタワー 14階



株式会社 エーアイスクエア

営業部 マネージャー 金澤 光雄

応対内容を企業の重要資産として活用できる

QuickSummaryは、コールセンターにかかってくるお客様の生の声のマーケティングへの活用や、オペレーターのアフターコールワークの削減に貢献できる機械学習型の自動要約・分類サービスです。

大手消耗品メーカーのコールセンターでは、お客様のご意見や要望に関する生の声をQuickSummaryを用いて分析し、新商品の企画・開発にご活用いただいています。

また、大手日用品メーカーでは、お客様からのクレームの分析にQuickSummaryをご利用いただいております。応対の品質チェックや対応改善にご活用いただいております。

ます。

これまでは通話を録音する、あるいはテキスト化することとどまるコールセンターが大半で、通話内容の活用機会が限定されていましたが、QuickSummaryを採用いただくことで、通話データを企業の重要な資産として活用いただくことが可能になります。さらに最近では、QuickSummaryを企業内文書の解析に活用いただく事例も出てきております。コールセンターはもちろんのこと、それ以外の大量のドキュメントを扱う業務におけるDXツールとして、QuickSummaryのご利用をご検討ください。

■ エーアイスクエアが提供する製品・サービス

AI要約・分類サービス「QuickSummary」

QuickSummaryは、対話テキストを自動で要約・分類する機械学習型のAIサービスです。

製品・
サービスの
魅力

- 独自エンジンによる高精度の要約・分類
- 学習済みモデルで導入当初から利用可能
- 管理画面から容易に学習が可能

株式会社エーアイスクエア



代表者 石田 正樹
設立 2015年12月
所在地 〒101-0032
東京都千代田区岩本町3-9-3 フォレスト秋葉原ビル8F



「コールセンター向け」のサービス比較と 企業一覧はコチラから

https://ai-products.net/category_page/call-center-telemarketing/

株式会社アイスマイリー (Aismiley, Inc.)

代表取締役：板羽 晃司
設立日：2018年3月9日
資本金：1499万円
所在地：東京都渋谷区恵比寿南2-8-5 岩崎ビル3F
電話：03-6452-4750

お問合せ

✉ info@aismiley.co.jp

AI ポータルメディア「**Aismiley**」

<https://ai-products.net/>

※本資料掲載の写真は撮影の際のみマスクを外しております