

アルティウスリンク、AIアシスタントによる実証完了 コンタクトセンターで生成AIが業務効率化

アルティウスリンク（東京都新宿区、網野孝代表取締役社長）は、米マイクロソフトが提供するAIアシスタント「Microsoft Copilot」を活用したコンタクトセンター業務の実証実験を完了、「ヒト」と「AI」のハイブリッド運用で業務効率化・品質向上を実現し、一部の実業務へ導入した。本実証実験では、米OpenAIの大規模言語モデル「GPT-4」などを活用したAIアシスタント「Microsoft Copilot」でメール問合せ対応に関する一連のプロセスを検証し、工数削減に成功、顧客満足度の向上に寄与した。

アルティウスリンクは、2022年よりデジタルコンタクトセンタープロジェクトを開始し、「人」と「デジタル」、そして「AI」をバランス良く組み合わせ、ITインフラやサービスの次世代化に取り組み、注

力領域の一つに、オペレーション業務の生産性および、品質向上を目的とするコンタクトセンター運用のノウハウとデジタル技術の融合によるBX（ビジネストランスフォーメーション、デジタル化を導入した戦略によって企業の業務を全体的に見直し、業務改善を行うこと。ビジネスモデルを変革したり、生み出す活動）が挙げられる。本実証実験においては、メール対応のうち、特に難易度が高く人によって品質のばらつきが出やすい業務において、生成AI活用によるオペレーター支援の可能性を運用と技術の両面で検証した。

追加フォロー案を提示した。事前予測の精度80%。スコア予測が低い問合せを事前にフォローすることで顧客満足度向上に寄与した。

オペレーションを熟知するプロンプトエンジニアによる設計でハルシネーション（AIが事実に基づかない情報を生成する現象のこと）の問題も解消し、十分な効果が見込めることから実業務に導入を開始、かつ短期間での構築を実現した。また、アルティウスリンクがこれまで培ってきたオペレーションノウハウを集約した「応対品質マニュアル」を生成AIに学習させることで、効率化と高水準のサービス品質を両立するとともに、オペレーター

の研修期間の短縮も見込んでいる。

今後、「Copilot for Microsoft 365」の活用範囲を広げ、トラブルシューティングに関するメール文案の自動作成や、顧客とやりとりしたメールの完結判定など、実業務への本格的な導入に向けて実証実験を進めていく。またプロンプトエンジニアの育成を強化し、Microsoft Copilotを拡張した「Microsoft Studio」の実装を視野に、多言語対応などさらなる範囲拡大に向け検証を行っていく。

また、「お客様のよりよいコミュニケーション体験の創造」をデジタルBPO（人的なリソースのみで業務受託するのではなく、AIなどのデジタル技術を活用して受託業務の効率化を実現した上で一連業務のアウトソーシングを受託するBPO手法のことを表現している）によって実現するために、KDDIおよび、三井物産グループのアセットを生かして、従来のコンタクトセンター機能に新たな価値を追加するデータ分析の深化やデジタルマーケティングの高度化など、提供するサービス価値の向上により、「お客様」企業のビジネスに貢献する。

CSAT（顧客満足度スコア）予測では、問合せの要旨に対して顧客満足度を事前予測して、低スコアが予測される問合せに対して

大手中ソフトウェア企業のテクニカルサポート窓口のメールオペレーション業務を対象に、Microsoft Copilotシリーズの法人向けサービス「Copilot for Microsoft 365」を活用し、約3か

※ 2024 年 7 月 5 日 第 7693 号 電波タイムズ 5 面
※ 掲載紙面は「電波タイムズ」社の許可を取得し転載しています。
※ 掲載紙面の無断転載、複写、その他営業目的の利用は禁止されています。