

Close-up New Solution

人による
お客様対応の
課題を解決!

▶ 最小限のリソースで AIチャットボットを運用



松久 拓真氏
シーシーエヌ(株)
お客様サービス部 CS推進課

ケーブルテレビ向けコールセンター事業やホスティングサービス、各種ASPサービスを提供しているサイバー・ネット・コミュニケーションズ(株)(三重・四日市市)ケーブルテレビが事業を展開する上で、「お客様対応」はサービスの要だが、コロナ禍により、ケーブルが得意とする直接訪問によるサポートが難しくなり、代わって、電話やインターネットを介した、より迅速で適切なサポートが求められるようになった。今、多くのケーブル事業者が、お客様対応に腐心しているが、そんな中、サイバー・ネット・コミュニケーションズが提供する「チャットボット」が好評だ。いち早く導入を決めたシーシーエヌ(株)(岐阜・岐阜市)に話を聞いた。

コロナ禍で入電件数が増加 人(オペレーター)での対応に限界

—「チャットボット」導入前は、お客様対応においてどのような課題がありましたか。

松久:CCN お客様サポート部では、電話とWebで9時~18時にお客様対応していますが、営業時間外の対応に課題がありました。開始直後の9時~10時と、終了間際の18時に電話が集中し、またサポート訪問受付は16時30分で締め切るなど、お客様の生活スタイルに合っていない。

電話、Webともに、人が対応しなければ解決できない体制ですが、問い合わせが増えても電話オペレーターの増員が難しく、電話の受電率も年々低下傾向でした。加えて、新型コロナウイルス感染拡大により、電話受付体制の分散や緊急事態宣言等での訪問対応の制限がある中で、サポートに関するニーズの増加により、入電数も増え、現状の体制では限界を感じていました。

一方で、Webでの問い合わせは増えており、

時間外の問い合わせで利用されていること、電話を使わない接触手段としてニーズがあることを感じていました。電話対応に依存している状況をWeb対応にシフトし、問い合わせを分散させる必要がありました。

そこで、まず2021年1月にシナリオ型チャットボットを導入し(グループ共通)、ノウハウを蓄積した上で、2022年3月からAを搭載させ、AIチャットボットの稼働を開始しました。

—サイバーネットの「チャットボット」を採用した決め手は何ですか。

松久:昨今、多くのチャットボット製品が登場しており、選択肢は豊富です。

ただ、CCNではAIチャットボットの専属担当を用意できるほど人的リソースがなく、維持管理が課題でした。特にAIチャットボットは日々の学習や単語登録、ナレッジの追加など、導入からの作業が継続して発生し、怠ると



AIチャットボットによるCCNのFAQ画面(パソコン)



FAQ画面(スマホ)

役に立たない存在になってしまいます。

特にお客様向けとしてホームページに公開する以上、中途半端な能力では本来の目的である課題解決につながるどころか、「役に立たない」といった苦情につながり、かえって負担になってしまいます。

CCNとしては最小限のリソースでAIチャットボットを運用することが必須であり、その条件に合致したのがサイバー・ネット・コミュニケーションズ(株)さんでした。

サイネットさんは2021年1月に導入したシナリオ型チャットボットで実績があり、AIもそのチャットボットベースのため、レイアウト、シナリオを維持できるという点がまずあり、その上

で、AIの学習、単語登録、ナレッジ追加などの日々の運用を代行いただけること、またサイバーネットがケーブルテレビ局のコールセンター業務も行なっていることから、ナレッジ作成等においてそのノウハウが生かされることも決め手でした。当社の負担を最低限にするという条件を満たし、その上、当社の課題解決に寄与するAIチャットボットになると見込め

たため、サイバーネット様をお願いすることにしました。

なお、AIチャットボットの機能比較においては、製品による大きな差異はあまり感じられないうですし(多くのチャットボットのAIはIBMワトソンで、エンジンは同じ)、運用を代行いただけるので、当社にとってチャットボット管理画面の使いやすさはあまり重要視しませんでした。

24時間稼働、対応品質が一定と頼もしいAIチャットボット

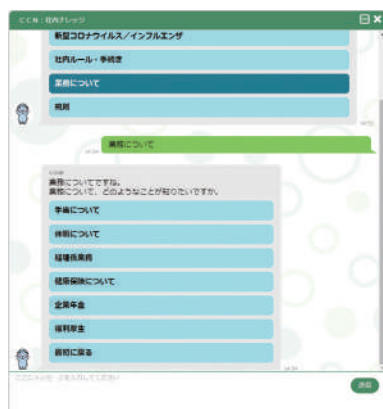
—「チャットボット」導入後のご感想(使用感やメリット等)を教えてください。

松久:導入当初は予想していた質問以外の質問が多くあり、導入後3カ月ほどは多くのQAを追加作成していました。おかげでさまざまな内容に応えられるよう、順調に進化しているのを感じます。多くの人がAI(フリーワードでの質問)を利用しており、回答できる/できない関係なしに、自身で文字を打って質問をしたというニーズがあることもわかりました。その先がAIか人間かはあまり関係ないようで、質問をしたことに対して回答が出てくるということが重要ではないかと感じています。

AIチャットボットは24時間同じ品質で稼働でき、休みもなく、利用が増えてもあふれることありません。電話受付はどうしても人に依存してしまっていますが、人が対応するデメリットが解消されている点は非常に頼もしく思います。

一方で、柔軟な対応は人に軍配が上がりませんが、今後AIが進化することで、より人に近い対応ができるのではないかと期待しています。

日々の運用については、導入時は危惧して



社内向けナレッジでもAIチャットボットを活用

いた通り、非常に多くの更新作業があり、もし自社単独で行なっていたらおそらく破綻していたのではないかと思います。

サイネットさんによる作業により、当社の負担を大きく抑え、ナレッジ作成作業に専念できたことで、良いスタートと土台が作れたと思っています。更新作業のやりとりも非常にスムーズに行えたため、ストレスなく作業を進めることができました。

—社内ツールとしても、チャットボットの活用を始めたそうですね。

松久:今、CCNでは社内向けナレッジもサイバーネット様に委託することにしました。すでに別の社内向けAIチャットボットが導入されていましたが、運用が手つかずで更新が追いついていない状態だったため、サイバーネット様でまとめて運用をお願いすることにし、既存のAIチャットボットからの切り替えを行なっております。

また、総務部でも独自でAIチャットボットの活用を始めるなど(こちらでもサイネットさんに運用を委託)、社内全体でAIチャットボットを活用する土台ができております。

これはやはり、お客様向けチャットボットがうまくいっていること、そしてサイバーネット様のバックアップがあることで実現しています。

今後もサイネットさんの

AIチャットボットを活用した、お客様対応品質の向上、業務改善を進めていきたいと考えております。

—今後「チャットボット」に期待することは。

松久:今、ChatGPTがニュースで話題になっていますが、このような先端技術を盛り込み、さらに人の対応品質に近づくことで電話オペレーターやお客様対応スタッフの不足を解消できるのではないかと考えています。コールセンターなどのお客様対応部門において、チャットボットは今後ますます重要なツールとして、戦力として重要な位置を担っていくと思われます。そのためには機能追加、AIエンジンの強化などは期待したいです。

24時間稼働、対応品質が一定といったAIチャットボットの強みを活かしつつ、人の対応、AIの対応それぞれ違った良さを見出して、適材適所で展開していくことが、今後のお客様対応の鍵となるのではないかと考えています。

私たちに相談ください!



サイバー・ネット・コミュニケーションズ(株)スタッフ。営業部メンバーとチャットツール等のレポートを担当するプロモーションチームのメンバー

Cybernet サイバー・ネット・コミュニケーションズ株式会社