

生成AIが変える コンタクトセンター運営と未来



生成AIはコンタクトセンターをどう変えていくのだろうか。AIチャットボットやAIボイスボットなどのAIツール導入が広がりを見せる中、生成AIの成長とともに廉価版の[音声認識・要約ツール]の機能向上と価格低下が劇的に進んでおり、ケーブルテレビ業界での導入が勢いを増している。ケーブルテレビ業界で導入実績増加中の音声認識・要約ツール[YOMEL] (運営:サイネット(株)、三重・四日市市、山路 熟代表取締役)の導入事例を交えながら、現場の業務・運営が今後、どのように変化していくのかといった観点から、コンタクトセンターの未来についても考察する。

音声認識・要約ツール[YOMEL]とは

音声認識・要約ツール[YOMEL]はコンタクトセンターにおいて、まず、契約者とコンタクトセンターのオペレーターとの通話の場面で利用されている。

通話の内容をほぼリアルタイムでテキスト化して、SV(スーパーバイザー)や管理者が、自席にしながら、全オペレーターの会話を「目視」で、一元管理可能となる。

要約機能では、AIが通話内容を自動要約するため、後処理の「品質」と「時間」を完全に平準化することが可能。また、要約機能は進化を続け、要約のアウトプットをカスタマイズすることができる。例えば[解約を検討している契約者の通話は、理由を残すように要約す

る]や[ネット・テレビの不具合対応の場合は発生日時を残して要約]や要約文章のテンプレート化も可能。導入局の声を聞く限り、これらの機能の活用で、現場においては、おおむね効果が出ていると言えるだろう。

さらに音声認識ツールの活用は、これだけに留まらず、今後、特徴を活かした生成AI活用の可能性も見えている。[YOMEL]では、録音データとテキスト化されたデータが蓄積されるため、電話対応者(オペレーター)の対応品質の評価分析や、全てのテキストデータを元に顧客からの問い合わせ内容のカテゴリー分けと集計などが即日可能になる。また、解約を匂わせた会話を集計して、その理由を即日



リアルタイムモニターと要約画面

把握することで、解約防止にも活用が可能になる。それでは、各導入局の声を聴いてみよう。



松久拓真氏 シーシーエヌ(株) お客様サポート部

今後に期待すること

「カスタム要約機能は大きな可能性を持っている“ゲームチェンジャー”と考えております。プロンプトを作りこむことで対応履歴やVOC (Voice of Customer) 分析などさまざまな局面で効果が期待できるので、より高度な使い方の提案を期待しています」。

シーシーエヌ(株) CCN

導入局
の声

今では当社コールセンターの必須設備

シーシーエヌ(株)(岐阜・岐阜市、伊藤英明社長、以下CCN)は、岐阜市を中心にサービスを展開している。「このまちに“ワクワク”を、もっと」をビジョンに掲げ、地域の人々に「暮らしを快適にするサービス」を提供できるよう取り組みを進めている。

導入の決め手や利用目的など

「コールセンターでのお問い合わせ対応が多岐にわたる中、オペレーターの負荷軽減、業務品質向上に音声認識および内容要約はそれらの課題解決に効果が見込め、今後必須の設備になると考えておりました」。

導入後の感想

「従来の問い合わせ記録はオペレーターの対応メモに依存していましたが、[YOMEL]の要約で、より内容の精度が向上しました。オペレーターもメモを書き損ねたときやもう一度確認したい内容を文字で確認することができ、SVもダブルチェックで利用するなど、心理的負荷軽減や対応品質向上につながっています」。

アップデートが定期的に行われ、より便利になっていると実感できます。今ではCCNのコールセンターの必須設備となっています」。

導入局
の声

履歴入力などの後処理削減 オペレーターの心理的負担軽減も

こしの都ネットワーク(株)(福井・越前市、三田村耕平社長)は、福井県越前市、鯖江市、越前町の2市1町を事業エリアとしている。2023年10月に旧・丹南ケーブルテレビから社名変更し、現在の社名となった。光回線による放送・通信サービスと情報発信を通じて、地域の暮らしの安心・快適と活性化に取り組んでいる。

導入の決め手や利用目的など

「電話応対後の要約入力や対応記録作成の負担軽減に加え、クレーム・トラブル時の会話ログを確実に確認できる点を評価し導入しました。対応履歴の正確性向上、業務効率

こしの都ネットワーク(株)



化、顧客対応品質の向上を目的としています」。

導入後の感想

「音声およびテキストで通話内容と要約が残りますので、対応履歴の確認や引継ぎ、トラブル時の事実確認がしやすくなりました。履歴入力などの後処理削減や、オペレーターの心理的負担軽減にもつながっており、現場での活用価値を感じています。方言等への対応も問題なく、要約に反映されています。今後さらに現場での運用や利活用が定着することで、より大きな効果が期待できると見込んでいます」。



加藤紘基氏 松嶋泰広氏
こしの都ネットワーク(株) 通信事業部

今後に期待すること

「当社の顧客対応情報が蓄積されていくことで、対応品質の可視化やオペレーター育成支援、サービス改善、マーケティングへのデータ活用へと展開できることを期待しています」。

導入局
の声

会話に集中できるようになった 文章作成能力向上の効果も

わたらせテレビ(株)(栃木・足利市、相馬稔社長)は、栃木県足利市と群馬県太田市にてサービスを提供。昨年より提供を始めた防犯用のクラウドカメラサービスが好評である。

導入の決め手や利用目的など

「もともと顧客満足度の向上を目的として、オペレーターが受電した対応内容をCRMへ登録という運用を原則、全ての入電に対して行なっていました。その工程を少しでも省力化したいと思い、いろいろとリサーチしたところ、音声の自動テキスト化とAIでの内容の要約が別々に提供されていることが多い中、非常に安価なコストで同時に2つのことを実行して

わたらせテレビ(株)



くれる[YOMEL]を知り、導入を決めました」。

導入後の感想

「一番多かった感想は、会話内容が自動で録音されているため、以前より会話に集中できるようになった、ということです。メモを取る頻度がかかなり減ったという声も複数挙がっていました。また、一部からは『YOMELで生成される要約文章に日々触れているためか、自身の“まとめる力”も向上した気がします。YOMELを使わない場面における文章作成時等に、YOMELでよく目にする表現や言い回しを無意識に活用していることがあります』といった意見もありました」。



下山大地氏
わたらせテレビ(株) 技術部 お客様サポート課

今後に期待すること

「問い合わせのログから頻出するキーワードを抜き出し、新たな価値を弊社から提供できる新サービス考案の一助にもしたいと考えています。YOMEL自体が、全会話のログからニーズの傾向を見出し、新しいサービスの形態まで提案してくれるようになるとう有難いです」。

「ケーブル技術ショー」に出展します

各ケーブルテレビ向けに[YOMEL]を提供しているサイネット(株)は、7月23日(木)・24日(金)、東京国際フォーラムで開催される「ケーブル技術ショー2026」に出展します。コールセンター代行サービスのほか、AIチャットボット、AIボイスボット、さらにリリース直前の対応評価ツールなども実演可能な状態で、ご紹介しております。ぜひお立ち寄りください。

■お問い合わせ サイネット株式会社 ソリューション本部 TEL.0120-037-300

ブースNo.B-20

