

# 人手不足に対する 既存業務の効率化 / 省力化や 顧客接点の高度化による 新たな付加価値化など お客さまが直面している 課題の解決をサポート

## AI を組み合わせ 課題の解決をサポートしながら お客さまの DX 実現に貢献

★お客さまのDX(デジタルトランスフォーメーション)実現に貢献できるよう、データ利活用を支えるサービス群の強化・拡充

- NTTグループの日本語・自然言語処理技術をベースとしたCOTOHAシリーズでは、ビジネスやコミュニケーションの各シーンにAIを組み込んでいく“COTOHA Everywhere”を推進
- 対応内容をAI音声認識でテキスト化し、業務効率化やマーケティング活動へ活用

# 人手不足対応や顧客接点データのマーケティング活用など AI を組み合わせてコンタクトセンターの課題解決を支援

コミュニケーションが多様化する中で、コンタクトセンターは、エンドユーザの声に対応しつつ、情報を発信し、その対応履歴を収集・分析するなど、さまざまな役割が求められ重要性が増しています。しかも、コンタクトセンターは問い合わせチャンネルの多様化による高度なユーザ対応や深刻化する人手不足の課題に直面しています。このようなコンタクトセンターを取り巻く課題に対してICTに加えてAIをうまく活用することで顧客接点の拡大や業務効率化を実現することが可能です。NTTコミュニケーションズ（以下、NTT Com）が提供している「コンタクトセンターソリューション」は、AIを活用して、

- ・ 人手不足に対する既存業務の効率化／省力化
  - ・ 顧客接点の高度化による新たな付加価値化
- 等、お客さまが直面している課題の解決をサポートすることで、お客さまのDX（デジタルトランスフォーメーション）実現に貢献します。

## 既存業務の効率化や省力化で人手不足を解消

NTT Comが提供している「コンタクトセンターソリューション」は、顧客接点において、エンドユーザのニーズに応じて電話／メール／チャット／Webなど複数のチャンネルで受け付け、対応履歴を一元的にマネジメントするオムニチャンネルを実現します。

電話による顧客接点強化は、「フリーダイヤル」、「ナビダイヤル」で実現できます。電話網側の着信状況を「見える化」し、ルーティング機能を利用することにより電話受付を最適化できます。コール集中時や時間外時など、オペレーターが対応できない場合においても、通話料無

料のガイダンスでエンドユーザへ状況をご案内できますし、またエンドユーザが希望する場合は携帯電話へURL付きのSMSを送信し、Webサイト上の情報やチャットボットへ誘導することができます。その結果、CSの維持・向上を図るとともに、人手不足解消を図りつつ、ビジネスチャンスを逃さない対応が可能となります。さらに夜間、休日等、オペレーターの確保が難しい時間帯はAI（自動対応）を搭載したチャットボット「COTOHA Chat & FAQ」をご用意することで人手不足解消に加えていつでも時間を問わずエンドユーザのご要望にお応えすることができます。「COTOHA Chat & FAQ」が優れている点は、エンドユーザがチャットに入力した質問の意味を理解し、FAQのデータベースの中から求めている情報に最も近いと思われる質問と回答を探し出して提示することです。また回答できなかった質問についてもAIで自動的に体系化して抽出することにより、FAQを改善するPDCAを効率的に回し、回答精度を継続的に高めていくことができます。もし回答できなかった場合は、「Arcstar Contact Center」を通じてオペレーター対応（有人対応）に切り替えることも可能です。人手不足の中、オペレーターの応対品質向上は増々重要になっています。従来は長い時間

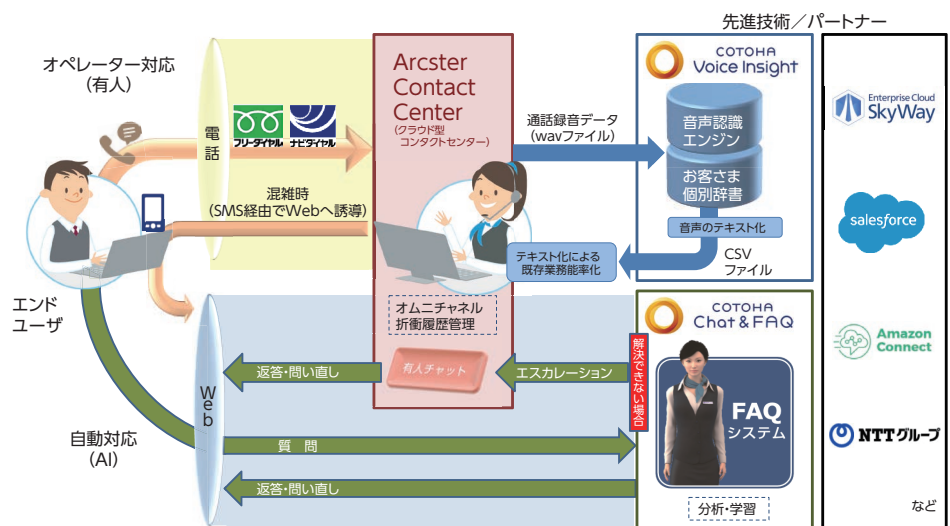


図1 コンタクトセンターソリューションのサービスイメージ

をかけ通話内容を聞き直して指導を行っていましたが、2019年4月より提供を開始した音声テキスト化 AI サービス「COTOHA Voice Insight」を使うとテキストで通話内容を確認できることから、オペレーター教育時間を劇的に省力化できます。

公共機関における「ナビダイヤル」、「COTOHA Chat&FAQ」を導入した事例では、オペレーターが対応できない土日・祝日や夜間においても電話からチャットボットへ誘導し、さまざまな方からの問い合わせに自動対応する仕組みを実現するとともに対応品質の均一化が図れたと評価いただいております。さらに応答履歴をもとに、エンドユーザが何を知りたいのか、どんな疑問を持つのか、どこに関心があるか等の情報を蓄積、分析することが可能なので、お客さまの期待がデジタルマーケティングへの活用へ高まってきております。

### 対応内容を AI 音声認識でテキスト化し、業務効率化やマーケティング活動へ活用

音声テキスト化 AI サービス「COTOHA Voice Insight」は、Arcstar Contact Center に蓄積されている通話録音データを専有型のセキュアなクラウド上にアップロードするだけで AI 音声認識エンジンが通話内容をテキストファイルに一括変換します。これにより従来人手で実施されていた通話内容のテキスト化作業を大幅に削減し業務効率化に貢献します。AI 音声認識エンジンは NTT 研究所で 40 年以上蓄積された技術をもとにコンタクトセンター向けに最適化されたものを採用しており高い音声認識率を実現しています。コンタクトセンター向けチューニングで厳選した単語に加え、お客さまにて辞書登録が可能となっており、お客さま 1 社 1 社にあわせ音声認識率を向上することが可能です。

コンタクトセンターの業務が、通話の聞き直しからテキストの検索・分析へ DX することで、通話内容の報告、トラブル時の通話振り返り、オペレーター対応品質の指導、優秀なトークスクリプトの展開、コンプライアンスチェック等、既存のコンタクトセンター業務を劇的に効率化できます。また、対応内容から FAQ を作成し、チャットボットへ反映させていくことも可能になります。さらにテキストマイニング技術を用い、エンドユーザの声を分析することで生の声をマーケティング活動へ反映することができます。

### AI を組み合わせ課題の解決をサポートしながらお客さまの DX 実現に貢献

NTT Com は、お客さまの DX 実現に貢献できるよう、「データ利活用を支えるサービス群の強化・拡充」に取り組んでいます。NTT グループの日本語・自然言語処理技術をベースとした COTOHA シリーズでは、ビジネスやコミュニケーションの各シーンに AI を組み込んでいく「COTOHA Everywhere」を推進しています。

例えば従来の TV 会議や Web 会議に COTOHA API と COTOHA Translator を組み込んで、会議中のリアルタイム日英／英日翻訳を提供するなど、NTT Com が提供するコミュニケーションサービスに COTOHA を組み込んで展開していく予定です。

この COTOHA シリーズをはじめとしたさまざまなサービスで構成されている NTT Com の「コンタクトセンターソリューション」は、AI やデータ利活用によりコンタクトセンターが直面している人手不足対策や顧客接点データの活用をはじめとした新しい付加価値化などの課題の解決をサポートすることで、お客さまの DX 実現に貢献してまいります。



図2 COTOHA Everywhere のラインアップ

お問い合わせ先

NTT コミュニケーションズ株式会社  
ボイス＆ビデオコミュニケーションサービス部／アプリケーション＆コンテンツサービス部  
E-mail : vvac-sp-vv@ntt.com