

後処理業務を自動化する ソリューションの選び方

コンタクトセンター経営幹部のためのバイヤーズガイド





はじめに

会話型人工知能(AI)やオートメーションの導入は、会話全体の最適化には理想的ですが、通話が終了してもオペレーターの仕事はそれで終わるわけではありません。通話後の後処理業務は、コンタクトセンターのビジネス成果にとって通話の内容と同じくらい重要な意味を持ちます。

通話内容の分類と要約、システムの更新、通話中にお客様と交わした約束のフォローアップなどのACW(後処理作業)に費やされる時間が、平均処理時間、待ち時間、CSAT(顧客満足度)、コスト、オペレーターの生産性と満足度に影響を与えるためです。

オペレーターのACW完了までの作業時間が長いほど、他のお客様の待ち時間が長くなるため企業のコストは加算されます。また、オペレーターがACWに焦ったり重圧を感じたりすると、処理が不正確になりフォローアップ作業が見落とされることもあるため、お客様の不満やリピートコールにつながり、FCR(初回解決率)に影響を与えます。

会話型AIやRPA(ロボティック・プロセス・オートメーション)でACWや約束管理を自動処理すれば、コンタクトセンターは、オペレーターの生産性や正確性を改善することができ、平均処理時間や通話待ち時間を短縮して顧客満足度を向上させ、同じ問題に関するコールバックを減少させてコストを削減するなど、優れた投資効果を得ることができます。

このようにメリットは明白ですが、どう始めればよいか、どの会話型AIや自動化ソリューションを選択するべきかを理解するのは、労を要する作業であったりもします。コンタクトセンターの責任者は、バズワードや誇大広告に惑わされず、オートメーションにより業務を変革できる実用的で高度に進化した会話型AIを見極めなくてはなりません。

このガイドはそのお手伝いをします。ここでは、投資価値の判断に必要な材料、御社に必要な重要機能(平易な言葉で説明します)、選定に当たって適切な質問、迅速で持続可能な投資収益率の達成に役立つパートナーの選び方について紹介します。



このガイドで学べること

- ACW自動化の投資価値の判断に必要な材料
- ACW自動化に必要な機能
- 会話型AIとオートメーションソリューションに求められるもの
- ソリューションを評価する際にベンダーに尋ねるべき質問
- 自分で構築することが理にかなっている場合

ACW自動化への投資価値の判断に必要な材料の策定

ほとんどの企業は、会話型AIとオートメーションの導入を開始する際に、まずセルフサービスの自動化から手を付けますが、ACWの自動化から着手することもできます。すでに複数の使用事例の自動化を済ませている場合でも、これから始める場合でも、ACW自動化の投資価値の判断に必要な材料を策定することが次のステップとなります。

手始めに、通話が終了した後、ワークフローの一環としてオペレーターが何をすべきかを理解するために、こんな質問をしてみてください。御社のオペレーターは、各通話後にどのような作業をしているのでしょうか？

具体的な作業は業界により異なりますが、ACWには通常、以下が含まれます。

- 通話内容を思い起こし、調べる
- 通話内容を分類し、記録する
- 通話内容を通話メモに記録し、要約する
- CRM(顧客関係管理)ソフトウェアをはじめとする各システムを更新する
- 確認メールの送信、注文処理の起動などフォローアップ作業を実行する



ACWに関連する作業出力、システム、タスクがわかったら、次のようなACWのベースラインとなるメトリクスを調べてみましょう。

- オペレーターがACWに費やす平均時間は？
- オペレーターがACWの一環として通話要約に費やす平均時間は？
- お客様がオペレーターと話すまでの待ち時間は？
- 通話内容のメモや要約の正確さは？
- コミットメント(約束とも呼ばれる)はどのように記録されているか？
- コミットメントはどのように履行されているか？
- コミットメントやフォローアップの不履行によるリピートコールの件数は？
- コミットメント不履行によるリピートコールやエスカレーションコールの対応にかかる追加の処理時間は？



この情報をもとに、ACW作業の全てまたは一部を自動化した場合のメリットを評価することができます。ここでは、自動化が役立つ例を一部ご紹介します。

ACW タスク	自動化	メリット
<p>通話要約の作成</p>	<p>お客様とのやりとりの中で、会話型AIとオートメーションを用いたソリューションが自動的に通話内容を聞き取り、リアルタイムで文字起こしします。通話終了後、通話要約が自動的に作成されてオペレーターに提示され、オペレーターが編集・確認を行うことができます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 平均2.5分かかっていた通話要約作業の時間を30秒に短縮します 品質と正確性が向上します 過去に起こったことを正確に理解することができるため、より良い顧客体験を提供することができます オペレーターの生産性を改善します オペレーターが解放されて次の電話に対応できるため、通話待ち時間を短縮します。
<p>システムの更新</p>	<p>会話型AIとオートメーションを用いたソリューションは、CRMシステムだけでなく他のシステムも移動更新し、通話理由の自動分類を提供して通話分類の品質を維持します。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ACWと平均処理時間を短縮します 傾向分析のための通話分類の精度を改善します オペレーターの生産性を向上させ、通話待ち時間を短縮します
<p>コミットメントの管理</p>	<p>約束管理のオートメーションにより、会話型AIとRPAは、オペレーターが交わした約束やコミットメントをリアルタイムで抽出して追跡管理し、通話直後にお客様の期待する内容を確認し、通話後の履行を管理します。</p>	<ul style="list-style-type: none"> リピートコールを減らし、顧客満足度を向上させます ACWの時間と労力を削減し、AHT(平均処理時間)を短縮します オペレーターの生産性を向上します オペレーターを管理業務から解放して通話待ち時間を短縮します 約束の登録や履行のワークフローを実行するためにオペレーターがログインする画面数を削減します



1,900万ドルの投資価値

ある大手通信会社は、16,000人のオペレーターの通話要約と分類をはじめとするACWを自動化しました。オペレーターの労力を軽減することにより、年間1,900万ドルのコスト削減が見込まれます。

ACW自動化に必要な機能

文字起こし作業の自動化には、基本的なNLP(自然言語処理)がよく使われますが、真のビジネス価値を生み出すには、通話内容の単なる文字起こしでは不十分です。前述のようなビジネス成果を生み出すのに必要なレベルの自動化と精度を実現するには、会話型AIを中心とした高度な技術の組み合わせが必要です。

CSA(会話型サービスオートメーション)プラットフォームは、以下のような高度な技術を組み合わせて、お客様との会話全体を最適化し、自動化します。



会話型AI:

人間の言葉を複数の言語で認識し理解し、その理解をもとに、複数チャンネルでの会話を最適化し分析する高度なAI技術群



NLP/NLU(自然言語処理と自然言語理解):

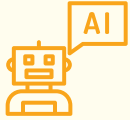
コンピューターが人間の言葉を理解して解釈するのを助ける会話型AIのコンポーネント



RPA(ロボティック・プロセス・オートメーション):

RPAは、デジタルシステムと対話する人間の動作をエミュレートして反復作業やエンドツーエンドの業務プロセスを自動化するソフトウェア





AI分析／インテリジェント意思決定支援:

インテリジェント意思決定支援では、機械学習と推論を用いて、データの中から知見を発見し、パターンを見つけ、関係性を明らかにして、人間が大規模なデータセットを網羅的に分析する場合に取る手順を自動化します。



インテリジェントアプリケーション:

インテリジェントアプリケーションと呼ばれるAIを駆使したソフトウェアには、ルールエンジン、ユーザインタフェース、通知、アラートなどのコンポーネントが含まれ、インテリジェントオペレーター支援、インテリジェントセルフサービスなど、コンタクトセンター内の特定の使用事例に対処します。



音声生体認証とセキュリティ:

この機能は、先進的な会話型AIをオペレーター認証に適用し、声紋を使用してオペレーターの勤務シフトの間中オペレーターを継続的に認証します。



ビデオセンサーとサービス:

ビデオ通話による対応の増加に伴い、会話型AIと顔認識、顔の表情の理解、人口統計学的識別、視線情報を組み合わせることで、対応の緊密化や感情の理解を可能にします。

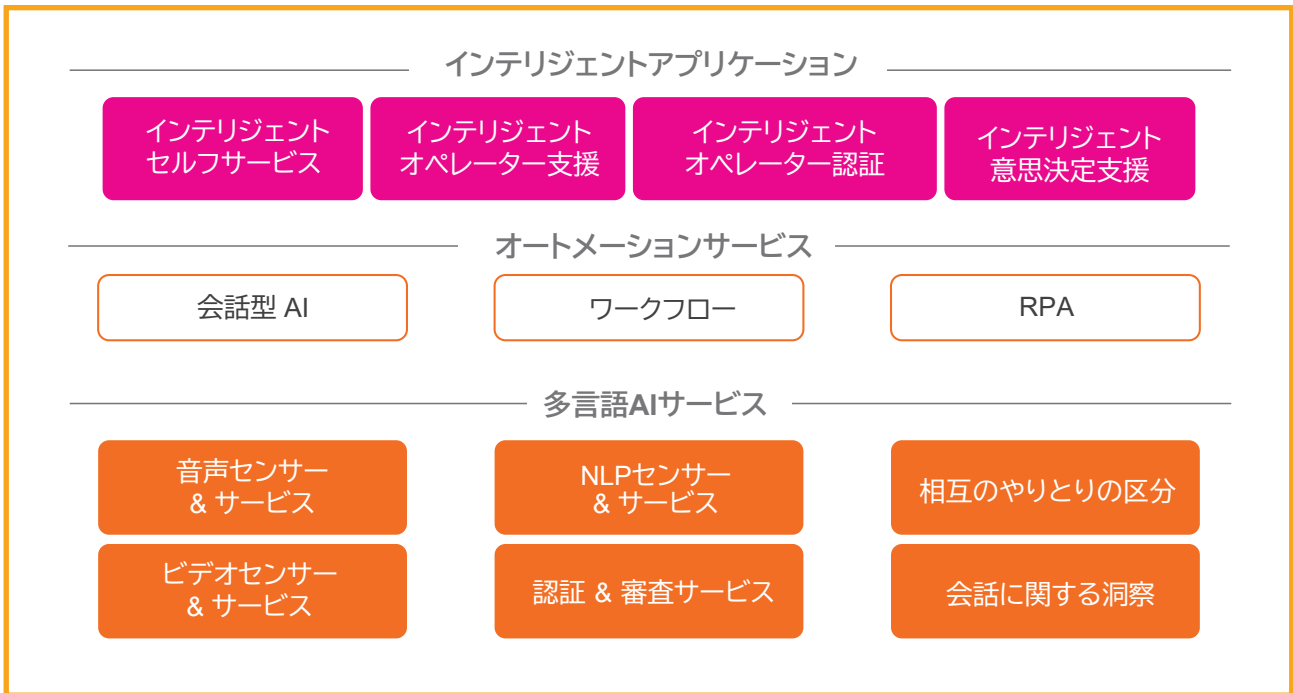


レポート作成とダッシュボード:

レポート作成機能を組み込んでいるため、オペレーターの会話のパフォーマンスとお客様との会話に関するリアルタイムの洞察を得られます。

これらのコア技術は全てCSAプラットフォーム上で連携しているため、コンタクトセンターが会話型AIを駆使したオートメーションを迅速かつ効率的に導入、スケーリング、拡大できる運用基盤を構築します。ACWの自動化は、CSAプラットフォームを理想的に活用できる使用事例の一つです。





ACW自動化のためのソリューションを評価する

コンタクトセンターのACWを自動化し、最適化するには、企業規模の自動化に対応したプラットフォームを選択する必要があります。表面的なAIソリューションやオープンソースソフトウェアは、AIを検討するためのサンドボックス環境を提供することはできるものの、コンタクトセンターを考慮して設計された最先端の会話型AI技術に見られるような高度な機能を提供しません。

多くの製品が、ACWの自動化に使用できる会話型AI、NLP、RPAを提供すると謳う一方で、この使用事例に必要な具体的な機能について深く検討する必要があります。ソリューションを選択する前に、以下の機能を提供できるプラットフォームを探してください。



業界をリードする音声認識

プラットフォームは、オペレーターとお客様を高い精度で理解する必要があります。そのためには、特定の方言を含む言語を聞き取り、検出できる技術が必要です。

- ACW自動化の精度を最大限に引き上げるために、可能な限り高い音声精度と幅広い対応言語を持つソリューションを探してください。

意図の認識

会話型AIとオートメーションソリューションは、言語を理解するだけでなく、お客様の意図を識別して理解することができなければなりません。会話をリアルタイムで解析して、通話を正確に分類し、通話中にオペレーターが行った約束に基づいてどのように行動すべきかを理解することができなければなりません。

- 真の意図を可能な限り正確に予測するためには、継続的な調整と最適化ができるソリューションを選ぶことが大切です。精度が高ければ、オペレーターの作業が軽減され、カスタマーエクスペリエンスとオペレーターのパフォーマンスが向上します。

自動制御による対応内容の区分

会話全体を最適化するには、意図を認識するだけでは不十分です。ソリューションは、会話の中で分類に使用する主要な要素を自動的に識別して区分し、それらをカテゴリと照合し、意図に背景情報や事実情報を付加できる必要があります。例えば、プラットフォームは挨拶の部分を自動的に識別し、会話の中の主な問題点や意図を発見し、相互のやり取りを正確に区分する機能を使って結果や解決策を認識し、記録する必要があります。



相互のやりとりの全体像を把握することにより、プラットフォームは通話内容を正確に要約し、適切なシステムを更新し、約束の内容を理解し、その結果を記録することができます。

- 検討中のソリューションが、やりとりの区分を実現するのに、人手によるトレーニングや情報入力に依存しているかどうかを確認してください。先進的なソリューションでは、機械学習を利用して、要素を認識し分類する技術を使っています。検討中のプラットフォームやソリューションが、挨拶、発見、解決などのやりとりを正確に自動識別できることを確認してください。

お客様の心理や感情の認識と分析

会話の背景や意図を理解するだけでなく、お客様の感情に関わる情報を拾い取ることも重要です。まず、お客様の心理がポジティブ、ニュートラル、ネガティブのいずれかを認識し、抽出する作業があります。心理の区分によりお客様の心の状態がわかるため、共感を示したり意思の疎通を円滑にする情報となります。また、データを解析すれば会話の傾向やパターンを発見することもできます。さらに、その先にある不満、失望、怒りなどのお客様の感情を理解できれば、プラットフォームはお客様のロイヤリティと信頼を高めることもできます。

- お客様の気持ちを理解し、思いやりを示す適切な行動をとるために、心理の認識と分析だけでなく感情の認識と分析が可能なソリューションを探してみてください。

約束の管理

約束を守らなかったり、作業を正しく実行しなかったりすると、順調だった会話のプラス効果がたちまち失われてしまいます。約束管理は、通話処理時間、待ち時間、顧客満足度に直接影響するACWの重要な要素です。



- 会話型AIとRPAを用いて構築された約束管理アプリケーションを提供することにより、オペレーターとお客様の会話中に交わされた約束を抽出、追跡管理し、履行することを可能にするプラットフォームを選択してください。

既存のシステムやアーキテクチャとの統合

コンタクトセンターに必要なのは、新たなサイロを作るソリューションではありません。また、カスタムで連携を構築することになっても困ります。そのために重要なのが、既存のアーキテクチャと連携して現在コンタクトセンターに導入済みの様々なソリューションとインターフェースを図ることのできるプラットフォームの選択です。

- プラットフォームを選択する前に、コールプラットフォーム、CRMシステムなど一般的なコンタクトセンターシステムの技術との連携について確認してください。

クラウドベースのサービス

アジリティ、拡張性、管理のしやすさや新しい技術の提供などを理由に多くの企業がクラウドに移行しているため、クラウドでの使用を前提とした会話型AIとオートメーションのプラットフォームの選択が重要となります。

- AIモデリングのスケールリングが可能なネイティブクラウドのエラスティック性を活用できるソリューションを探してください。また、ベンダーが、高可用性をはじめ、複数のテナントをシームレスに管理し作成できるテナント管理、データへの接続を可能にするAPIゲートウェイ、外部システムからの洞察やセンサーデータの連携など、その他のクラウドサービスにも対応しているかどうかを確認してください。最後に、ソリューションがスケラブルでエンタープライズグレードのアーキテクチャ上に構築されていることを確認してください。



購入前に尋ねるべき3つの重要な質問

- ・ 会話型AIとオートメーションのプラットフォームの実装はどれくらい迅速にできますか？
- ・ 会話型AIとオートメーションのプラットフォームは、AIを活用したオートメーションの追加使用事例に対応する目的で容易に拡張できますか？
- ・ ソリューションの投資収益を得られるのはいつですか？

購入するか構築するかの判断

会話型AIツールキット、RPA開発プラットフォーム、オープンソースのNLP/NLUソフトウェアが利用可能になったことで、お客様との会話の自動化と最適化にDIY(Do It Yourself)アプローチを検討する企業もあるでしょう。

確かにこれらは初期費用やプロジェクト管理の面では魅力的ですが、自社開発の会話型AIと自動化機能を何年間にもわたって、開発・維持するための長期的なコストと必要なリソースについては、多くの企業が過小評価しています。また、会話型AIを使って最大の成果を生み出すには、多くの企業の社内では得られない深い専門知識が必要です。

それでもカスタムコードを書き、検証し、保守するリソースがあれば、社内で、またはコンサルタントの力を借りて、カスタムソリューションを構築することもできるかもしれません。ただし、その前に次のことをご検討ください。

- ・ **スコープ:** 自動化の対象はお客様との会話の一部だけか、それとも会話全体か？ 必須なのはどの機能か？ 将来のソフトウェアの更新でどの機能を追加するつもりか？
- ・ **タイミング:** プロジェクトの所要期間はどれくらいか？ 自動化を使用できる状態になりメリットを提供できるようになるまでどれくらい待てるか？



- ・ **リソース:**何人のエンジニアとAI/NLPの専門家が必要か？コンサルタントを雇う必要があるか？
- ・ **連携:**連携が必要なシステムはいくつあるか？コンタクトセンターシステムの進化に合わせてカスタム統合を維持するためのリソースはあるか？
- ・ **予算:**スコープ、リソース、連携内容に基づく、プロジェクトの総コストはどれほどか？
- ・ **保守:**新機能の導入や新たな使用事例の対応に合わせてソリューションの拡張や保守にかかるコストはどれほどか？

カスタムソフトウェアやアプリケーションの知的財産を所有して、他のコンタクトセンターに販売する意向がある場合を除いて、ほとんどの場合、既製の会話型AIとオートメーションのプラットフォームが、スピード、コスト効率、メリットの面で勝る最善の選択肢です。

会話型AIとオートメーションのベンダー選択

ACWやその他の使用事例を自動化するには、必要な技術や機能の評価に加え、適切なベンダーを選びたいものです。次の内容を提供するベンダーがパートナーとして理想的です。

- ・ 先見性のあるリーダーシップと、そのビジョンに沿った技術ロードマップ
- ・ AI、NLP/NLU、RPA、関連技術に関する深い専門知識
- ・ 顧客体験とコンタクトセンター運営の最適化に関するドメイン専門知識
- ・ 迅速な価値創出の実現に役立つ導入方法とサービス
- ・ 顧客データのセキュリティとプライバシー



次のステップ

ACWの自動化は、コスト、人員配置、待ち時間、通話品質、顧客満足度に劇的な影響を与えることができます。自動化を始めたり、既存の自動化をさらに進めるための適切なプラットフォームを選択する作業は、投資価値を判断するための材料を揃え、必要となる機能を理解し、複数のオプションを評価することから始まります。

御社の自動化における次の一步を踏み出すお手伝いをいたします。

[今すぐお問い合わせください](#)

www.uniphore.com

