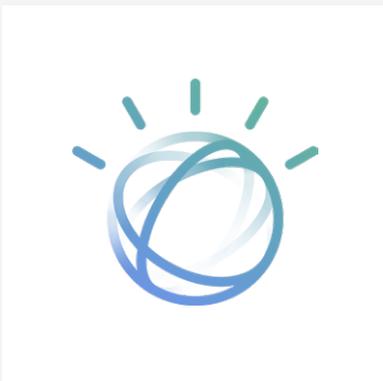




IBM Watsonを活用したチャットボットによる「バーチャルアシスタント」を導入、24時間365日お客さまをサポートする体制を整備

関西電力グループの総合情報通信事業者として、関西を中心にFTTHサービスを展開する株式会社オプテージ(以下、オプテージ)は、個人のお客さま向けサービスの競争力強化とお客さま満足度向上のため、チャットボット・サービスの提供によるお客さまサポートの拡充に取り組みました。AIの専門知識を持たない担当者でも学習等の運用・メンテナンスができるという観点から、IBM Watsonを選定し、3カ月間検証を実施。問い合わせ件数が多い質問トップ100について目標とする80%以上の正答率を達成したことから本格導入に移行。2017年8月にWeb版「バーチャルアシスタント『つなぐ』」がお客さま対応を開始し、24時間365日のサポート体制を実現しました。

【導入製品・サービス】 ● IBM Watson Assistant ● IBM Watson Discovery



課題

- FTTHサービスの市場は競争が激しく、お客さまサポートの充実が不可欠
- 電話での問い合わせを好まないお客さまが増え、Webサイト上の多くの情報の中から必要な情報を見つけていただくための支援が必要
- 24時間365日のお客さまサポート体制が必要

ソリューション

- IBM Watson AssistantとIBM Watson Discoveryでチャットボット・システムを構築

効果

- 24時間365日のお客さまサポートを実現
- Webサイトでの解決率が向上し、入電抑制にも貢献
- お客さまから「面白い」「回答が早くて助かる」という評価があり、新規サポートチャネルとして確立を期待

【お客様課題】

お客さまに選ばれるサービスであるために
お客さまサポートの充実が欠かせない

オプテージは関西電力グループの総合情報通信事業者として、関西を中心に個人および法人のお客さま向け、光ファイバー・ネットワークでつながるFTTHサービス「eo光」シリーズをはじめとする高品質な通信サービスを提供しています。2014年6月には、携帯電話サービスの「mineo（マイネオ）」、2016年4月に小売電気事業「eo電気」の提供を開始しました。「mineoは全国向けのサービスとして展開しています。mineoの契約数は100万件を超え、eo電気とともに順調に成長しています」と同社 コンシューマ事業推進本部 お客さまサポート部 テクニカル運用チーム チームマネージャーの福田 孝典氏はサービスの現状を紹介します。

一方で同社既存の個人向け主力サービスの1つである「eo光」の契約数は現在、160万件を超えています。FTTHサービスの市場は普及が進み各社の競争が激化しています。厳しい競争の中で、お客さまに選ばれて、長くご利用いただくためにはお客さまサポートの充実が不可欠です。そこで同社は電話やWebサイトを中心にお客さまサポート体制の整備やサポートチャネルの拡大を進めてきました。

「今でも電話でのお客さまからの問い合わせ件数が最も多いのですが、近年、電話を好まれないお客さまが増えています。そのため、Webサイトでの情報提供を進めていますが、さまざまなお問い合わせに対応しようとすると必然的にWebサイトに掲載される情報は多くなります。当社の調査結果でも、Webサイトを見たが問題解決できなかったお客さまが少なくなかったため、お客さまのお問い合わせの意図をくみ取って、適切な情報を見つけていただけるようにご支援することが必要であると考えました」と福田氏はお客さまサポート体制の課題を説明します。

そこで、電話以外のチャネルとして、まず有人のWebチャットを設置し、さらに2016年にはLINE公式アカウントを開設して、「日常的に使われているLINEでもお問い合わせができるようにしました」と福田氏と共にテクニカル運用チームでお客さま対応を担当している藤村 典功氏は話します。同社はLINE公式アカウント開設と同時に24時間対応を目指し、簡易的な自動応答を用いてお客さまからの質問に答えるサービスの提供を試みました。

「自動応答に取り組んでみましたが、簡易的なものではなかなか回答精度が上がらず抜本的な見直しが必要でした。この解決やWebでのお客さまサポートの更なる充実化にはAIなどを活用した、より精度の高いチャットボット・ソリューションが必要でした」と藤村氏は話します。

【ソリューション】

AIの専門家ではない担当者が運用できる
IBM Watsonを選定

福田氏も藤村氏もAIに関して専門的な知識はありません。「AIで何が、どこまでできるのか。そんな基本的なことを調べることからスタートしました。そしてAIの知識がない私たちが運用できるものという点を重視し、複数のAIソリューションを吟味しました」と福田氏は振り返ります。福田氏と藤村氏が所属するのはお客さまサポート部で、ITの専門組織ではありません。

複数のチャットボット・ソリューションを検討した結果、IBM Watson を選定し、検証を開始しました。IBM Watsonを選んだ理由を福田氏は「最大のポイントは、私たち自身がメンテナンスをして正答率を上げていける仕組みだったということです」と説明します。さらに藤村氏が「活用実績が豊富だったこと、ユーザー・インターフェースが充実していたこと」を選定のポイントとして付け加えます。

同社はIBM Watsonの検証期間を3カ月間として、その間にお客さまサポート部への問い合わせ件数が多いトップ100の質問に対して、80%以上の正答率を達成できるかどうか、検証を実施しました。「お客さまがいろいろな言い回しで質問をした場合でも、正しい答えを返せるように学習させました。そして3カ月間で正答率80%以上を達成できたため、IBM

IBM Watsonを選んだ最大のポイントは、私たち自身がメンテナンスをして正答率を上げていける仕組みだったということです。



株式会社オプテージ
コンシューマ事業推進本部
お客さまサポート部
テクニカル運用チーム
チームマネージャー
福田 孝典氏

Watson Assistant (会話技術。導入当時の名称はIBM Watson Conversation) と IBM Watson Discovery (検索およびランク付けの技術。導入当時の名称はIBM Watson Retrieve and Rank) の採用を決定しました」と藤村氏は語ります。

同社は実サービスの開始に向けて、2017年3月末に本格導入プロジェクトを開始。正答率の向上と回答範囲の拡大に取り組み、「サービス開始時には、問い合わせ件数が多いトップ200の質問に対して正答率90%以上を達成しました」と藤村氏は話します。また、チャットボットのサービスには親しみやすさや話しかけやすさを重視してキャラクターを採用し、質問への回答だけでなく、ちょっとした会話もできるように調整されています。

検討開始から約1年後の2017年8月に、IBM Watsonを活用したWeb版「バーチャルアシスタント『つなぐ』(研修中)」がお客様からの問い合わせ対応をスタートしました。その1カ月後にはLINEでの問い合わせへの自動応答にも「つなぐ」を導入しました。

「この『バーチャルアシスタント』がお客様とオペページをつなぐ存在になることを願って、『つなぐ』と名付けました。『つなぐ』はまだ成長途中のためお答えできないこともありますので、(研修中)とつけています。研修中から一人前になれることを目指し、学習を続けていきます」と藤村氏は「つなぐ」への期待を語ります。

4カ月という短期間でチャットシステムや管理ツールも含めて開発し、高い正答率を達成した背景にあったのは、アジャイル開発という手法を採用したことです。

「こういう開発手法があることを私たちは知らなかったもので、それを含めて提案していただいたことに感謝しています。アジャイル開発はとにかく作って動かしてみるところから始まるので、イメージしやすく、改善点も見つけやすいのです。この手法を採用したからこそ、スピーディーな開発ができたと思います」と福田氏はアジャイル開発の優位性を話します。

この『バーチャルアシスタント』がお客様とオペページをつなぐ存在になることを願って、『つなぐ』と名付けました。



株式会社オペページ
コンシューマ事業推進本部
お客様サポート部
テクニカル運用チーム
藤村 典功氏

【効果/将来の展望】

「バーチャルアシスタント」の導入で 24時間365日お客様対応が可能に

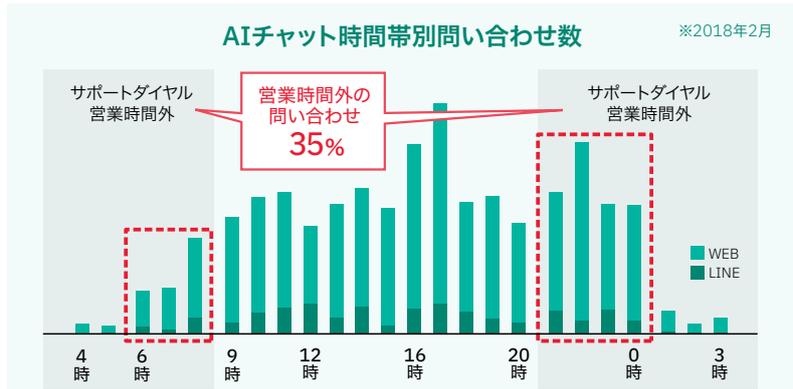
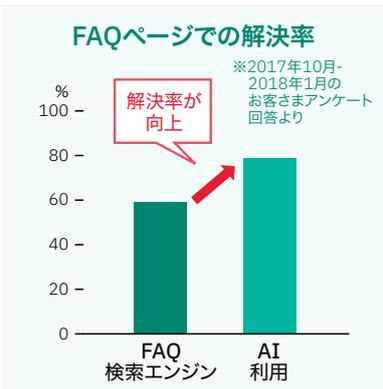
「バーチャルアシスタント『つなぐ』」はお客様の問い合わせ内容を理解し、自然な対話の中で回答するチャットボットです。しかしお客様からの質問の中には、どうしても内容を理解できないものもあります。その場合は、IBM Watson Discoveryを活用して、確度の高い情報が掲載されているFAQページを複数提示します。それでもお客様が必要とされている情報が提供できない場合は、オペレーターが対応することができるようになっています。



「バーチャルアシスタント『つなぐ』」導入効果

コールセンターへの入電抑制効果に加え、

- ▶ AIが的確に該当ページに案内できるため、AIを利用した場合は解決率も高い
- ▶ コールセンターの営業時間外の問い合わせも多く、24時間対応によるプラス効果も大きい





左から藤村氏、福田氏

「『つなぐ』が問い合わせ対応を開始したことで、オペレーターへの入電抑制にもつながっています。しかしそれよりも、24時間365日のお客さま対応が可能になったことが大きな効果です。これまでの電話や有人チャットによるサポートは年中無休とはいえ、9時～21時まででしたから、お客さまの満足度向上にもつながっていると考えています」と福田氏は「つなぐ」導入の効果を評価します。

実際に「つなぐ」を利用したお客さまからは「面白い」「回答が早くて助かる」という声が届いており、新規サポートチャンネルとしての確立も期待されています。

藤村氏は、現在も回答精度の向上と回答できる内容の充実を図るべく、メンテナンスに取り組んでいます。「ようやく精度を向上させるための勘所はつかめてきましたが、当初は本当に大変でした」と藤村氏は話します。実は80%の正答率を達成して以降、しばらくの間、それ以上正答率が上がらない時期がありました。「学習データを増やせば、正答率も上がるだろうと考えて、社内から学習データ用にいろいろな質問の言い回しを募ったのです。しかし、サービスに精通した社員がするような質問や言い回しと、お客さまがするものは一概には一致しないため、それがノイズになってしまったのです」と藤村氏は明かします。「今は学習のコツを掴んだことから回答精度も順調に向上しているため、単純なWeb検索よりも解決率が高いといった効果も出てきています」と藤村氏は手応えを語ります。

それを踏まえ、現在は藤村氏を含む少人数で「つなぐ」を運用していますが、「AIトレーナーの育成がこれから取り組むべき最大のミッションです」と福田氏は今後を見据えます。同社は「eo光」に加えて、他の個人向けサービスのお客さまサポートにも「つなぐ」や「つなぐ」で得たノウハウを活用していきたいと考えています。

オプテージは「What's next ?」をコーポレートスローガンに掲げています。

同社が24時間365日、お客さまとつながるチャンネル「つなぐ」をさらに充実させることが、同社が目指すお客さまにとってより豊かな「未来」への近道になっていくでしょう。

OPTAGE
What's next?

株式会社オプテージ

〒540-8622 大阪府大阪市中央区城見2-1-5 オプテージビル
<https://optage.co.jp/>

1988年設立。「私たちは、独創的な発想と先進の志、そしてまごころで“一人ひとりが豊かに生きる未来”の実現に挑みます」という企業理念に基づき、関西を中心とした総合情報通信サービスを展開。2014年6月からは全国向けに携帯電話サービス「mineo(マイネオ)」を開始するなどサービス範囲を拡大し、今後は企業向けソリューションビジネスの強化をはじめとした、情報通信事業のさらなる成長を目指します。

IBM[®]

©Copyright IBM Japan, Ltd. 2019

〒103-8510 東京都中央区日本橋箱崎町19-21

このカタログの情報は2019年3月現在のものです。仕様は予告なく変更される場合があります。記載の事例は特定のお客様に関するものであり、全ての場合において同等の効果が得られることを意味するものではありません。効果はお客様の環境その他の要因によって異なります。製品、サービスなどの詳細については、弊社もしくはビジネス・パートナーの営業担当員にご相談ください。IBM、IBMロゴ、ibm.com、およびIBM Watsonは、世界の多くの国で登録されたInternational Business Machines Corp.の商標です。他の製品名およびサービス名等は、それぞれIBMまたは各社の商標である場合があります。現時点でのIBM商標リストについてはwww.ibm.com/legal/copytrade.shtmlをご覧ください。