



カスタマーセンター業務にAI技術を導入した回答支援システムを構築 的確なマニュアルをスピーディーに提示してお客様満足度を向上

国内信販大手の株式会社ジャックス(以下、ジャックス)は、カスタマーセンター業務にAI技術を導入し、お客様からのさまざまな問い合わせに対する回答候補をオペレーターの画面に自動表示する回答支援システムを構築。2019年3月より本番運用を開始しました。電子化された膨大なマニュアル類をIBM Cloud上で一元管理し、日本語解析を行うIBM Watson Explorerおよび類似文書検索のSimilarity Searchを連携させ、必要な情報を的確かつ迅速に検索するものです。実務を通じて学習を重ねることで、将来的にお客様により大きな感動を与えるカスタマーセンターの実現を目指しています。

- 【導入製品・サービス】**
- IBM Watson Explorer
 - Similarity Search
 - IBM Cloud
 - Watson コンタクトセンター構築支援サービス



課題

- マニュアルが紙中心のため、問い合わせに回答する際に確認や調査に時間を要する
- 業務やマニュアルが複雑なため、オペレーターの教育に時間とコストがかかる

ソリューション

- 顧客とオペレーターの会話から抽出されたキーワードに基づいて、大量のマニュアルに記述された日本語文書を解析
- 問い合わせに対する回答候補(類似文書)を確信度の高い順に表示
- 今後のITインフラのクラウド化を見据えた初のパブリック・クラウド利用

効果

- 問い合わせ対応の通話時間と保留時間をともに短縮
- 運用開始後の1カ月で利用率77%、正答率98%を達成
- 新人オペレーターの研修期間を30%(7カ月間から5か月間)削減

【お客様課題】

マニュアルは紙中心で 問い合わせ対応の負荷は増大する一方

ショッピングクレジット、オートローン、クレジットカードなどの信販・決済サービスを主事業とするジャックスは、2018年度を初年度とする中期3カ年経営計画「RAISE 2020」を推進しています。「日本・ASEANをメインフィールドとし、お客さまに選ばれる先進的なコンシューマーファイナンスカンパニー」というビジョンを実現すべく、国内事業の持続的成長、海外事業の成長拡大、生産性の向上および成長基盤の強化の3つの重点方針を着実に実行していくというものです。

具体策の1つがAIの活用です。同社 システム企画部の部長を務める照内 基晴氏は、「AIに関しては、2016年頃から、他社の事例なども出始めてきて、ジャックスとしても高い関心を寄せてきました」と話します。

そうした中で、最初のAI実践のテーマに選んだのがカスタマーセンター業務です。同社カスタマーサービス部の部長を務める仲野 由憲氏は、「業務効率化の観点から目に見える効果を上げられるかもしれないと、現場にも大きな期待がありました」と話します。

実際、同社のカスタマーセンターはいくつかの課題を抱えていました。さまざまな問い合わせに対して参照するマニュアルが紙中心のため、オペレーターは確認や調査に多大な手間と時間を要していたのです。「提携カードは百種類以上に及ぶとともに、キャッシュレス社会を見据えたサービスや業務も多様化しており、マニュアルは膨らんでいくばかりです。棚に並べたファイルの幅は1メートルに達しており、その中から目的の情報を迅速に探し出して、お客さまにお答えしなければなりません。複雑な問い合わせになると電話を保留したり、折り返しになったり、お客さまをお待たせするケースも少なくありませんでした」と仲野氏は明かします。

このような事情から、同社のオペレーターには非常に高度な熟練が要求されており、オペレーターの育成が大きな課題となっていました。同社 カスタマーサービス部 カスタマーサービス課 スタッフマスターの宮下 亮子氏は、「新人オペレーターが一人前としてお客様対応ができるレベルまでマニュアル調査・検索スキルを習得するために、7カ月間にわたって研修を行う必要があり、膨大なコストがかかっていました」と話します。

【ソリューション】

回答候補となる情報を自動表示し、 スピーディーかつ高品質のお客様対応を支援

カスタマーセンターのオペレーター業務をAIで支援し、「マニュアルの確認や調査時間の短縮による通話時間の短縮」「的確な回答によるお客様対応品質の安定化」「ナレッジやノウハウの蓄積による研修期間の短縮」の3つの目標を実現すべく、同社はシステム構築プロジェクトを始動しました。お客様からの問い合わせを音声認識し、そこから抽出したキーワードを用いてマニュアルを検索するものです。

コアとなるのは、日本語解析を行うIBM Watson Explorerおよび類似文書検索のSimilarity Searchです。電子化した膨大なマニュアルをIBM Cloud上で一元管理し、この2つのエンジンを連携することで回答候補となる情報を自動表示し、スピーディーかつ高品質のお客様対応を支援します。

「IBMは長年にわたり当社基幹システムの構築・運用を担ってきた実績があり、業務をよく理解してくれています。そもそも私たちがAIに関心を持ったのもIBMからWatsonを紹介されたのがきっかけです。今回のシステム構築は、その延長線上に位置づけられます。音声認識や電子マニュアルの運用基盤に関しては他社製品を利用するマルチベンダー構成となりましたが、IBMのアウトソーシング・チームとWatsonチームが連携し、プロジェクトの技術面をトータルにサポートしてくれることになりました」と照内氏は話します。

2018年に部内にタスクフォースを立ち上げて検討を進めています。バックエンド業務の効率化のほか、クレジット審査やマーケティング分野でもAI活用の可能性を探っていきます。



株式会社ジャックス
システム企画部 部長
照内 基晴氏

お客様の問い合わせの背後にある真のニーズをくみ取ってオペレーター側から提案する、お客様により大きな感動を与えられるカスタマーセンターに私たちはなりたいのです。



株式会社ジャックス
カスタマーサービス部 部長
仲野 由憲氏

こうして同社は、システム企画部とカスタマーサービス部、IBMの3者が緊密なタッグを組んだプロジェクト体制を編成し、検証フェーズのステップ1(2017年1月～3月)としてカスタマーセンター業務のアセスメントを実施。その後、プロトタイプを用いてPoC(実証実験)を行うステップ2(2017年5月～11月)、コンテンツや学習データの追加検証を行うステップ2.5(2017年12月～2018年4月)へと歩みを進めていきました。

この過程で徹底してこだわったのが、カスタマーセンター現場における使いやすさの追求です。2名のベテラン・オペレーターをプロジェクトにほぼ専任で配置し、その経験に根差したユーザー・エクスペリエンスを実装していきました。

「例えばお客様との会話が進むにつれて、IBM Watson Explorerのダッシュボードに自動表示される回答候補の内容がどんどん変化していくのですが、平均的なオペレーターが苦もなく捉えきれるのは最大何件なのかを考慮し、表示する窓(枠)の数を決めました。また、その制約された条件下で、複数のマニュアルをまたいだ関連情報の必要部分がスムーズに遷移して表示されるように、検証フェーズと並行してマニュアルそのものの編成の見直しを行ってきました」と宮下氏は話します。

実は同社のカスタマーセンターは東京と大阪でバックエンド業務のプロセスに若干の差異があり、それぞれでマニュアルの中身も異なるという事情があります。「この2種類のマニュアルを標準化し、再編成する作業は困難を極めました。しかし、初期段階でこれを成し遂げておかないと決してオペレーターに使ってもらえるシステムは実現できないと、皆で知恵を出し合って踏ん張りました」と仲野氏は振り返ります。

【効果/将来の展望】

問い合わせの背後にある真のニーズをくみ取り オペレーター側から提案する

2019年3月5日、カスタマーセンター回答支援システムは本番稼働を開始しました。「最初のうちこそAIという言葉のイメージに漠然とした不安を感じていたオペレーターも多かったのですが、ほんの1時間も使っているうちに皆すぐに慣れて、『これはすごい!』という驚きの声が湧き上がりました」と宮下氏は話します。

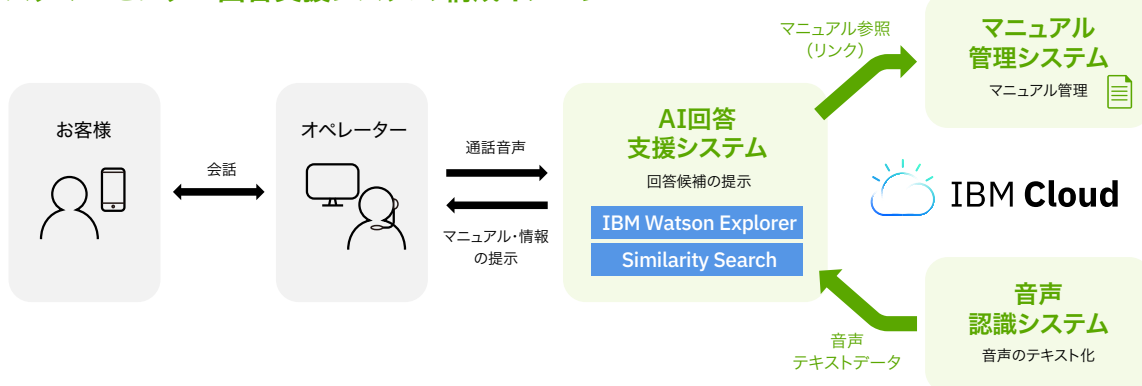
実際、3月の実績値でカスタマーセンター回答支援システムの利用率は77%に達しています。「全コールのうち20%程度は間違い電話なども含まれるので、この数値は実質的にはフルに近い利用率を意味します」と宮下氏は強調します。同時に正答率は、当初の予想を大きく上回る98%を達成しました。これは「必要なマニュアルが、お客様と会話している過程で自動的に表示されたケース」をOKとするもので、まさに驚異的な数値です。

紙のマニュアル検索で必要とされたスキルをIBM Watson ExplorerおよびSimilarity Searchが補うことで、研修カリキュラムを7カ月間から5カ月間に短縮することができました。



株式会社ジャックス
カスタマーサービス部
カスタマーサービス課
スタッフマスター
宮下 亮子氏

カスタマーセンター回答支援システム 構成イメージ





左から宮下氏、仲野氏、照内氏

もっとも、これらの数値については、「まだその通りに受け取れる段階ではない」という見方があるのも事実です。「仮にオペレーターの思い通りのマニュアルや情報が表示されたとしても、それが本当にお客様の望んでいた回答だったのかということろまでは踏み込めておらず、今後も継続的なモニタリングと分析が必要です。そして何らかのギャップが明らかになったならば、より良い回答を出せるように、皆が一丸となってシステムを育てていかなければなりません」と仲野氏は話します。

その意味でも注目されるのが、新人オペレーターの研修時間の削減効果です。「紙のマニュアル検索で必要とされたスキルをIBM Watson ExplorerおよびSimilarity Searchが補うことで、研修カリキュラムを7カ月間から5カ月間に短縮することができました」と宮下氏は話します。

若い世代のオペレーターの定着率を高めるとともに、より早期に現場に配属することで、単に通話時間や保留時間を短縮するだけでなく、より満足度の高いお客様対応という観点から回答支援システムのさらなる学習に参画させることが可能となります。「さまざまな問い合わせに受け身で答えるカスタマーセンターではなく、その背後にある真のニーズをくみ取ってオペレーター側から提案する、お客様により大きな感動を与えられるカスタマーセンターに私たちはなりたいのです」と仲野氏は将来を見据えています。

具体的な次の一歩として、カスタマーセンターでは、大量に蓄積されたお客様対応の履歴データの分析を通じて、あらゆる顧客接点においてより良いサービスを提供していくVoC（顧客の声分析）を検討しています。

照内氏もまた今後のAI活用の方向性として、「2018年に部内にタスクフォースを立ち上げて検討を進めています。バックエンド業務の効率化のほか、クレジット審査やマーケティング分野でも可能性を探っていきます」という考えを示しており、多方面にわたる同社のチャレンジがさらに加速していくことになりそうです。



株式会社ジャックス

〒150-8932 東京都渋谷区恵比寿4丁目1番18号 恵比寿ネオナート
<https://www.jaccs.co.jp>

「夢のある未来」「豊かな社会」の実現に貢献するため、クレジット事業、カード事業、ファイナンス事業、ペイメント事業などの消費者信用事業を通じて、生活のさまざまなシーンを視野に入れた便利で付加価値の高い商品の提供に取り組んでいます。ベトナム、インドネシア、フィリピン、カンボジアなど海外に向けても積極的に事業を展開しています。



©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6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、IBM Cloud、IBM Watson および 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。