



Intelligent Support Service Platform

日本電気株式会社

IBM Silver Business Partner

所在地 » 東京都港区芝四丁目14-1 第二田町ビル
URL » <https://jpn.nec.com/>
お問い合わせ先 » 日本電気株式会社 第二ネットワークソリューション事業部
is2p-contact@fso.jp.nec.com

熟練者の暗黙知を可視化 コールセンターを支援するシステム

日本電気株式会社（以下、NEC）の「IS2P (Intelligent Support Service Platform)」は、コールセンターの一次対応をサポートする統合検索システムです。NECは通信事業者を中心とした保守業務に従事していますが、そこで課題となっていたのが、社内ノウハウの管理と再利用です。コールセンターでは障害アラームを受けてオペレーターがその重大度や次のアクションを調べ、その後ベンダーやSE部門などに対応を依頼しますが、そのためには過去のインシデントデータやメール、マニュアル、インターネット上の情報などさまざまな場所にある多くの非定型データを検索しなくてはなりません。熟練した担当者であれば、この障害はこのドキュメントを検索すればよいだろうという見当がつかず。しかしそのノウハウはすべて担当者本人の中にしかなく、暗黙知となっていました。そこでNECは、まずインシデントデータを分類し、重大度合いやハードウェア故障の可能性との関連性などのラベル付けを行いました。さらに、IBM Watson Explorerを利用して、データ形式や保存場所に関わらず、あらゆる非定型データを統合検索できるシステム「IS2P」を開発したのです。例えば障害アラームを検知した際、オペレーターはアラーム番号を「IS2P」に入力するだけで、さまざまなファイルやデータをシステムが検索しラベルを表示します。そこで「経過観察」が10件、「予防装置交換」が1件だとすれば、まずこの障害はサービスにすぐ重大な影響を与えるものではないと把握できます。「IS2P」を使用することで、属人化していたノウハウを誰もが扱えるようになるため業務のクオリティが上がり、対応時間も従来のプロ

セスに比べて50~75%短縮されます。NEC社内では導入初年度でのコスト削減の実績が得られ、今後も大きな効果が生まれる見込みです。

社会課題を解決するというDNAで ノウハウをサービス化

「IS2P」はもともと社内の保守業務効率化のために生まれたシステムですが、今後はサービスとして販売を計画しており、既にPoC(実証実験)が始まっています。社内システムを販売するという前例はこれまでにありませんが、自分たちで徹底的に使ってその効果を実感し、決意したといいます。今後、通信事業者はもちろん、電力会社や鉄道交通会社などの社会インフラ系、ヘルスケア、ビルメンテナンスなどのミッションクリティカルな領域かつ、専門用語が多い業種へのさらなる展開が見込まれています。NECには「社会課題を解決する」というDNAがあります。そのために製品を販売して終わってしまうのではなく、ツールやノウハウをサービス化し提供して、企業をサポートしていきたいと考えています。



Excellent Systems Integrator