

S&I NEWS LETTER

2024
AUTUMN | VOL. 07

生成AIでさらに進化した “音声チャネルの自動化”



あらゆるチャネルの最適化で顧客体験価値を高めていく

エス・アンド・アイ株式会社

山根友彬

エス・アンド・アイ株式会社

成瀬雅祥

エス・アンド・アイ株式会社

金子和樹

チャットボットやFAQの充実など、顧客による自己解決を促すセルフサービスの提供が広まる中、顧客満足度やブランド価値の向上を目的に改めて注目されているのが、電話による問い合わせ窓口などの「音声チャネル」の最適化です。

今回は、音声チャネルの自動化として注目される「ボイスボット」に焦点を当て、最近の動向とS&Iの取り組みについてご紹介します。

INDEX

1. AI技術の進化で複雑なタスクも可能に！注目度の高いボイスボット
2. コンタクトセンター基盤の構築実績と音声領域におけるAI技術への知見が強み
3. 生成AI技術との連携でボイスボットでより柔軟な対応が可能に
4. ノンボイスチャネルと音声チャネルの融合で新たな顧客体験価値を創造していく

1 | AI 技術の進化で複雑なタスクも可能に！注目度の高いボイスボット

昨今、コンタクトセンター業界では、オペレーターの採用難による人手不足解消や生産性の向上、対応業務の効率化を目的に、顧客がストレスなく必要な情報を得られる「エフォートレスなサービス」の提供が求められています。

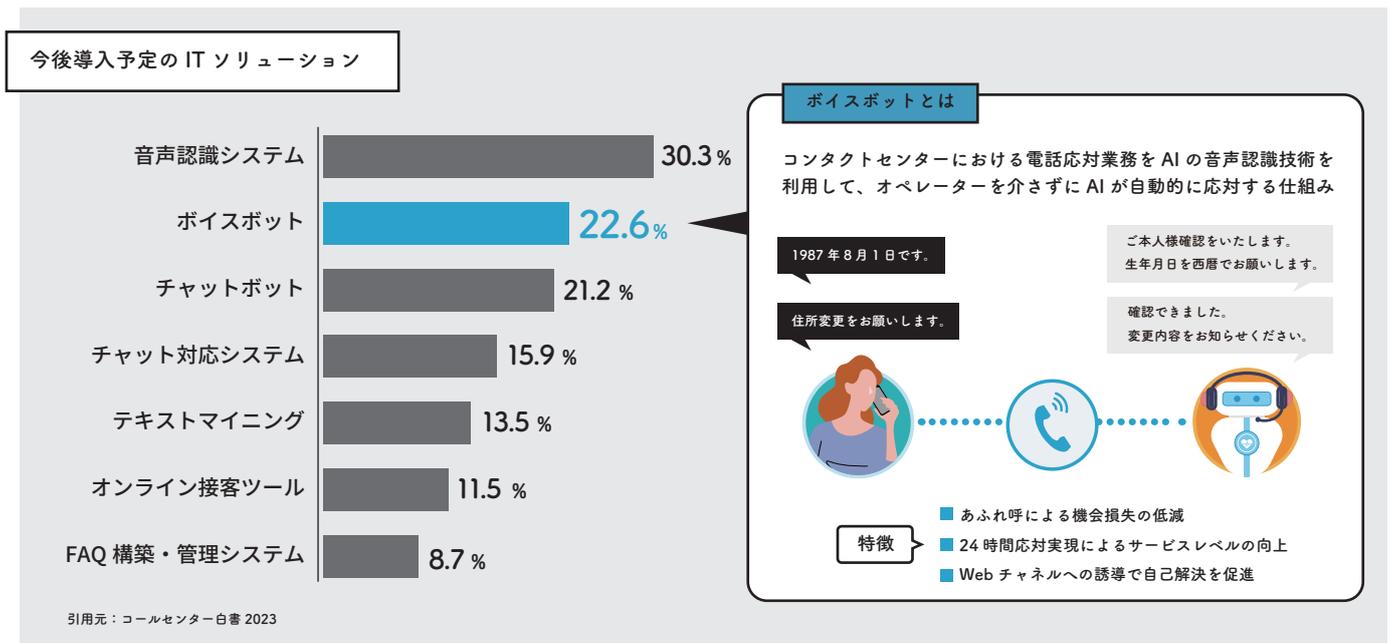
こうした背景から、顧客自身による自己解決を促すセルフサービスの拡充、AI を活用した対応の自動化が進んでおり、チャットボットやビジュアル IVR などのノンボイスチャネルの自動化が定着しつつあります。そして、最近では音声チャネルの自動化へのニーズも非常に高まっています。

特にこの領域では、AI の音声認識や自然言語処理の技術が目まぐるしい勢いで進化しており、一段と複雑な文脈の理解や自然なコミュニケーションができるようになってきました。その結果、顧客に対してより高品質なサービスを提供したいと考えるコンタクトセンターでは、ノンボイスチャネルに加え

て、音声チャネルの自動化ソリューションの検討や導入が進むようになりました。

その音声チャネルの自動化の 1 つに「ボイスボット」があります。電話での対応業務において、オペレーターを介さずに AI が自動的に対応する仕組みです。24 時間 365 日対応でき、特定業務や問い合わせへの自動対応だけでなく、自由発話による用件のヒアリングや内容に応じた接続先の振り分けも可能です。また、外部システムとの連携もできるため、予約の空き情報の確認、ご本人確認などの定型業務の自動化や、オペレーターに接続する前の事前処理に適しています。

こうした特徴を活用することで顧客満足度の向上や競争力の強化などが期待できると、今後導入したい IT ソリューションとして注目されています。



S&I では、2001 年にコンタクトセンター事業に本格参入して以来、コンタクトセンター基盤の構築をビジネスの大きな軸の 1 つとして推進してきました。一方で、コンタクトセンター業界と AI 技術の関係は深く、2010 年代頃から AI を活用した業務改革が急速に進んでいます。こうした背景を踏まえ、コンタクトセンター基盤の構築だけでなく、業務領域における課題解決を支援できることが今後重要な要素になると捉え、AI 事業へ本格参入した 2016 年から音声認識技術や自然言語処理の領域を軸に、お問い合わせ対応業務の効率化や応対品質の向上を支援するサービスの開発、提供を進めてきました。

そして、ここ数年では、コンタクトセンター基盤の構築経験と AI の音声認識技術や自然言語処理の領域におけるノウハウを強みに、ボイスボットソリューションの構築支援も進めています。

今回は、注目が集まる音声チャネルの自動化をテーマに、S&I のボイスボットソリューションへの取り組みについて、AI ソリューション開発を担当する成瀬雅祥さん、山根友彬さん、金子和樹さんにお話を伺いました。

2 | コンタクトセンター基盤の構築実績と音声領域における AI 技術への知見が強み

— 成瀬さん

ボイスボットの仕組みは、AI の音声認識技術と自然言語処理の技術を中心に構成されています。音声認識技術に関しては、応対支援サービス「AI Dig」や応対品質チェック支援サービス「AI Log」などの自社開発サービスで行ってきた辞書学習や精度向上のための運用サイクルの確立などの取り組みを通じて、音声認識のメカニズムやアーキテクチャの特性に対する理解を深めてきました。もう一方の、ボイスボットのコールフローの仕組みで重要になる自然言語処理については、チャットボットのシナリオ作成での経験が活かされています。

また、多くのボイスボットは CRM や PBX などの CTI 基盤と連携させて、自動応答からオペレーターによる有人応対へのスムーズな接続にも対応しています。お問い合わせセ 채널全体から最適な導線設計を行うためには、CTI 基盤構築のスキルは不可欠です。

— 山根さん

現在、S&I では、MOVIBOICE、LINE WORKS AiCall、Google CCAI の 3 つのボイスボットソリューションを中心に扱っています。それぞれの特徴を踏まえ、お客さまの抱えている課題やご要件に応じて適したソリューションをご提案させていただいています。

ボイスボットで応対を自動完結させることはもちろんですが、一方で、イレギュラーな対応が必要なケースや顧客の感情に応じた柔軟な対応が必要なケースは得意としていません。そのため、ご提案しているお客さまの多くでも、オペレーターにつなぐ前の「前捌き」で活用されています。

S&I では、ボイスボットに対応させるべき部分とオペレーターが対応すべき部分を明確にし、どのシステムとどんな情報を連携すればスムーズな対応が実現できるか、お客さまのコン



S&I デジタルエンゲージメント本部 デジタルコミュニケーション
sandiAI&APD ディールハブ 副部長 成瀬雅祥

AI 技術に加え、CTI 基盤構築の経験・スキルがあり、クラウドネイティブなアプリ開発ができる SI ベンダーであることは、S&I の強みと言えるでしょう。



S&I デジタルエンゲージメント本部 デジタルコミュニケーション
sandiAI&APD ディールハブ 山根友彬

タクトセンターシステム全体と応対フローを考慮した設計～構築までトータルで行なっています。これは AI 領域だけではなく CTI 基盤の構築にも強い S&I だからこそできるご支援です。

S&I が取り扱うボイスボットソリューション

MOBI VOICE

最短 5 分で自動応対サービスを公開可能な、モバイルスが提供するフルクラウド型のボイスボットサービス。ノーコードでシナリオ登録ができ、専門知識がなくても管理画面上で簡単にシナリオ作成・編集が可能。クラウド回線サービスと接続できるため、PBX などの設備がなくても利用できる。シンプルなコンタクトセンターを新規で構築したいお客さまやとにかく早く始めたいという場合にオススメ。

LINE WORKS AiCall

LINE WORKS の AI 技術である音声認識・音声合成・会話制御の仕組みを組み合わせることで実現する電話応対サービス。お客さまごとにオーダーメイド開発するため、PBX との直接接続や CRM 連携などにも対応できる。既存 PBX やシステム連携が必須な場合にオススメ。

Google CCAI

Google の AI 技術を駆使したセルフサービスの提供で、CX 向上を支援する自動応答ソリューション。アパイヤや Genesys Cloud CX などとシームレスな連携ができるほか、豊富な API で柔軟なカスタマイズが可能。BI ツールなどと連携して分析まできっちり対応したい場合にオススメ。

— 金子さん

ボイスボットを導入して音声チャネルの自動化を図ったとしても、オペレーターによる対応は必ず残ります。一方で、対応件数の増加やオペレーターの対応時間短縮など対応業務の生産性や効率化という観点で効果が見えやすいのも特徴で、お客さまのビジネスに影響する効果を見ながら、ボイスボットによる対応フローの最適化を進めています。

オペレーターの人数を削減してコストを下げるためにボイスボットを導入するという発想だけではなく、あふれ呼（コンタクトセンターに電話がかかってきてもオペレーター数が足りず対応できない、入電数が回線数を上回りいつまでもつながらないこと）をいかに減らせるかということも重要です。効率的にオペレーターを配置し、より複雑な業務やクリエイ

ティブな仕事にシフトしていくという観点も含めて、お客さまと一緒に課題解決に取り組んでいます。



S&I デジタルエンゲージメント本部 デジタルコミュニケーション sandiAI&APD ディールハブ 金子和樹

3 | 生成 AI 技術との連携でボイスボットでより柔軟な対応が可能に

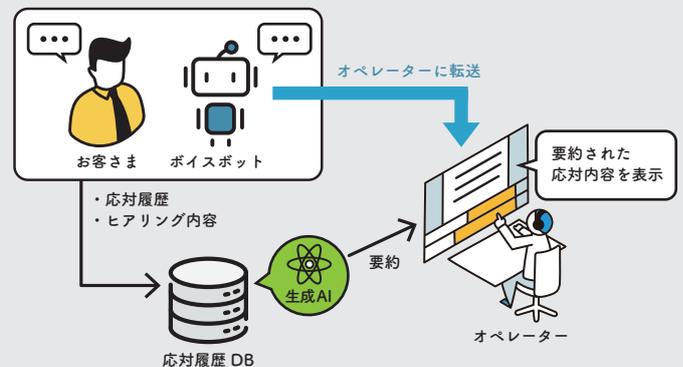
— 成瀬さん

最近では、ボイスボットにも生成 AI 技術を積極的に取り込んでいくことで、コンタクトセンター業務のさらなる高度化を目指しています。生成 AI と連携することで、具体的にどのような用途で活用できるのか、簡単にご紹介します。

まず、ボイスボットと顧客とのやり取りが終了した後の活用例として「会話要約」があります。顧客とボイスボットの対応履歴をもとに、生成 AI で要約を行います。

■ 会話要約

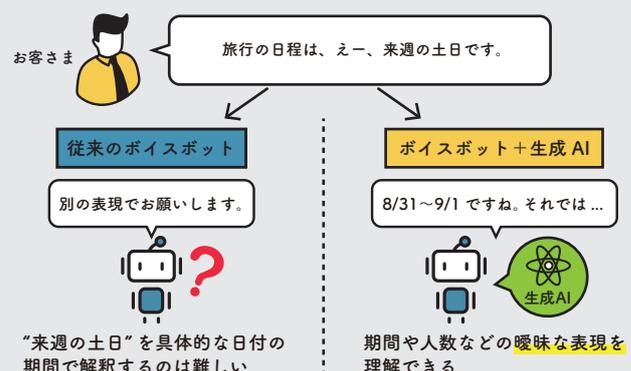
ボイスボットで聞き取る住所や電話番号といった本人確認用の属性など、あらかじめ定義していた情報を抜き出すだけでなく、会話内容から重要ポイントを抜かし、要約させることができます。ボイスボットからの引き継ぎ時に、オペレーターがボイスボットとどのようなやり取りがされていたかを容易に確認することができ、その後の対応がスムーズになります。



次に、顧客とボイスボットとのやり取りの最中での活用例をご紹介します。ここでは、ボイスボットと顧客の会話内容をリアルタイムで生成 AI を利用して意図を理解させることで、より高度な必要事項の抽出や振分に活用します。

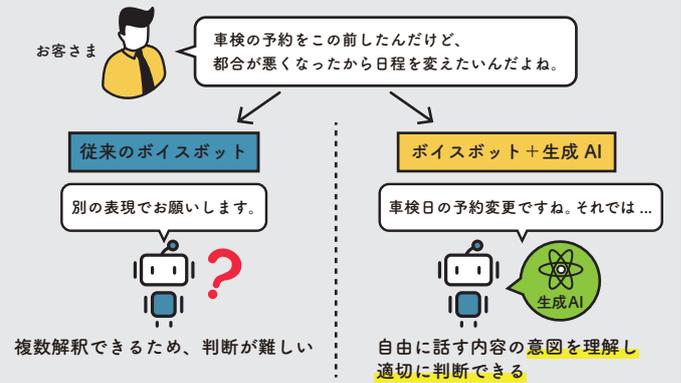
■ 項目抽出

生成 AI を利用して意図を理解させることで、真のニーズを的確に把握することが可能になります。一問一答形式でヒアリング項目を埋めていくシナリオになっていなくても、顧客が自由に話す内容から意図を理解して必要な項目を抜き出すことができます。「x月y日からz日間」や「来週の火曜日から木曜日までの間」など、人によってさまざまな表現がされる場合も正しく理解できます。



■ 転送先の振り分け

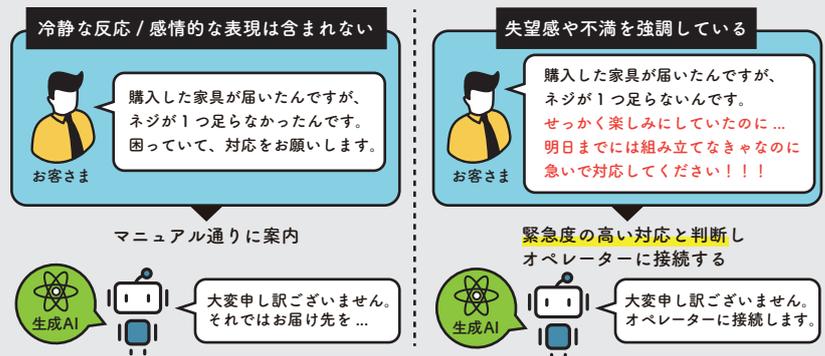
顧客が話す内容を認識し、適切な窓口で自動で振り分けることができます。あらかじめボイスボットで定義することが難しい振り分け先や、定義していなかった内容であった場合も、意図を推測して振り分けが可能になります。ボイスボットだけでは振り分け先を判断できず、特定のオペレーターに転送が偏ってしまうことの抑制にもつながります。



さらに、顧客の話す内容から感情的な表現を生成 AI に抽出させることも可能です。ここでは、ボイスボットと顧客のやり取りをリアルタイムにテキスト化し、それをもとに生成 AI に感情分析させる使い方をご紹介します。

■ 感情分析

顧客の話す内容から感情の機微を察知した場合は、言い回しを変える、オペレーターにエスカレーションするなどの適切な対応が可能になります。クレームなどの温度感の高いお問い合わせかどうかを早い段階で判断でき、さらなるトラブルへの発展を最小限に抑えられます。



— 山根さん

このように、従来のボイスボットだけでは判断できなかったことも生成 AI と連携させることで、より自然に高度な対応が可能になります。顧客満足度の向上や業務効率化の両立はもちろん、感情分析などをうまく活用することで、カスタマーハラスメントによるオペレーターの精神的負担の軽減の一翼を担う存在になるのではないかと考えています。

4 | ノンボイスチャネルと音声チャネルの融合で新たな顧客体験価値を創造していく

— 金子さん

チャットボットやビジュアル IVR などノンボイスチャネルの対応範囲が広がっていますが、今後も電話での問い合わせは一定量残るでしょう。むしろ、音声チャネルが提供する顧客体験価値をいかに上げられるかが、企業のブランド価値の向上、他社との差別化につながっていくと考えられます。そのため、今後、より高度なサービスを提供するためには、ノンボイスチャネルと音声チャネルの両面から最適化を考えなければなりません。

例えば、チャットボットで解決できなかったため電話で問い合わせたが、待ち時間が長い、複雑なメニューで選択肢が多い、十分な情報が提供されないなどの理由により、途中で離脱してしまうことがあります。また、オペレーターから続きの手続きをチャットボットによる対応に促されたが、オペレーターに伝えたことをもう一度入力しなければならず面倒になって途中で離脱してしまうということもあります。つまり、各チャネルの最適化だけに焦点を当てていても、結果的

に顧客の手間が煩雑になり、信頼を損ねる可能性もあるということを意識しなければなりません。

— 山根さん

ノンボイスから音声チャネルへ、音声からノンボイスチャネルへとそれぞれのチャネル連携ができておらずバラバラの状態では、顧客が本当は何に困っているのか、本質を正しく掴むことはできません。あらゆるコンタクトチャネルの動線を可視化することで、問い合わせの途中でなぜ離脱したのか、どこに原因があるのかを分析し、継続的な改善に繋がります。

S&I では、生成 AI などの新しい技術を活用しながら、顧客がどのコンタクトチャネルを使って問い合わせをしてきたとしても最高の顧客体験価値を提供できるよう取り組んでいます。人と社会をつなぐ「コミュニケーションの進化」に貢献するため、今後も、音声チャネルとノンボイスチャネルのさらなる融合を図っていきたいと考えています。

