

**コンタクトセンター向け対応支援サービス「AI Dig v3」を提供開始
“迷わず・安心”をコンセプトに、業務導線から再設計したナレッジの持続的な循環を実現**

エス・アンド・アイ株式会社（東京都港区 代表取締役社長：藤田和夫、以下、S&I）は、コンタクトセンターで対応業務を担うオペレーター向け対応支援サービス「AI Dig」のメジャーバージョンアップ（v3）をリリースしました。AI Dig v3では、「誰もが迷わず、安心して対応業務を進められる環境の実現」をコンセプトに、日常の対応業務フローの中でナレッジが自動的に整理・蓄積され、組織全体で活用できる仕組みへと業務導線から再設計しました。特別な運用を意識することなく、ナレッジ運用が持続的に回る環境を提供します。

背景

近年、コンタクトセンターの高度化に伴い、オペレーター一人ひとりに求められる対応力は高まっています。一方で、対応業務は担当者の経験やスキルに依存しやすく、対応品質のばらつきや情報探索の負荷が課題として顕在化しています。マニュアルやFAQが整備されていても更新が追いつかず、必要な情報にたどり着きにくいという声も少なくありません。こうした状況は、特に経験の浅いオペレーターの負荷が大きく、新人育成や引き継ぎにも影響を及ぼしています。

そのため、「誰もが迷わず対応できる環境」を整えることが現場にとって重要な課題となっています。その実現には継続的な「ナレッジ」の作成・更新が欠かせませんが、人手だけで維持するのは難しく、どうしても形骸化しがちです。そこで、負担をかけずに自然とナレッジが蓄積され、現場全体で活用できる仕組みが求められています。

こうした背景を踏まえ、今回のアップデートでは、生成AIを対応プロセスに組み込むことで、利用するだけでナレッジが蓄積・共有されるよう、ワークフロー全体の導線を強化しました。オペレーターが日々の対応の中で生成した情報が自動的に整理され、最新のナレッジとして共有・活用されるため、ナレッジ管理の負荷を軽減しながら、対応品質の均一化と業務効率の向上を支援します。

「現場主導で行えるナレッジマネジメント」を実現するための主な強化ポイント

AI Dig v3では、ナレッジを「使う・貯める・学ぶ」のサイクルが業務フローの中で完結するよう、関連機能を強化しました。併せて、オペレーターが対応中に意識せずこのサイクルを回せるよう、画面構成や操作導線も最適化しています。

使う：ナレッジ検索用の質問文を自動生成する「オペレーターアシスト」

従来のエピソード検索に加えて、顧客との対話内容をもとに生成 AI が用件を整理し、「顧客が何を知りたいのか」を捉えた検索用の質問文を自動生成できるようになりました。これにより、適切な検索クエリを考える負担を軽減し、新人オペレーターでも本質的な用件を踏まえて、的確な情報にたどり着くことができます。

貯める：対応内容をそのままナレッジ化する「FAQ 下書き作成」

オペレーターが日々の対応で得た知見やノウハウを、アフターコールワークの中で、新たな FAQ として登録・更新できるフローへ見直しました。

併せて、生成 AI による FAQ 下書き生成機能を新たに搭載し、オペレーターの経験やスキルに左右されないナレッジ作成を実現します。

学ぶ：人のレビューと AI 自動学習で精度を高め続けるナレッジ運用

新たに作成されたナレッジは、既存ナレッジとの類似性をチェックした上で登録され、自動学習を通じて次回以降の問い合わせ対応に活用できる仕組みを追加しています。オペレーターが作成した FAQ の下書きは、管理者が類似ナレッジの有無を確認し、内容を精査した上で登録できます。ナレッジの利用状況に応じて AI が自動学習し、検索精度を継続的に向上。同じ意味でも言い回しが異なる質問については、顧客の質問文と FAQ の関連性を AI が学習し、適切な回答がヒットするよう補完します。

期待される効果

AI Dig v3 を活用して対応業務を運用することで、ナレッジが日々の業務フローの中で自然と蓄積・再利用される循環が生まれます。こうした循環の定着により、以下のような効果が期待できます。

・ 対応品質の向上

オペレーターのスキルや経験に左右されることなく、必要な情報へ迷わず辿り着けるようになり、回答内容や対応レベルのばらつきを抑制します。その結果、誰が対応しても一定の品質で対応できる体制づくりを支援します。

・ オペレーター業務の効率化

対応後の振り返りや記録、ナレッジ整理といった作業を業務フローの中で完結できるようにし、生成 AI が対応内容から FAQ 下書きや要約、検索用の質問文まで自動生成します。作成は AI が担い、オペレーターは確認・承認に集中できるため、“探す・考える・書く”に要する時間を最小限に抑え、対応業務へ専念できる環境を実現します。

・ 顧客満足度の向上

「使う・貯める・学ぶ」の循環が回ることで、ナレッジは常に最新の情報に保たれます。その最新のナレッジを活用することで、必要な情報を迅速かつ的確に提供でき、問い合わせ対応のスピードと正

確性が向上します。その結果、顧客の待ち時間や不安を軽減し、ストレスの少ない対応体験の提供につながります。

今後の展望

S&Iは、AI技術の進化に合わせて「AI Dig」の機能拡張を継続的に進め、コンタクトセンター運営の高度化に取り組んでいます。今後も、お客さまと共に考えながら、現場に根付くAI活用を通じて、より多くの企業がAIの価値を最大限に生かせる環境づくりを目指します。

【エス・アンド・アイ株式会社について】

設立：1987年7月31日

代表者：藤田 和夫

所在地：東京都港区西新橋 1-7-14 京阪神 虎ノ門ビル

資本金：4億9,000万円

事業内容：BIPROGYグループのエス・アンド・アイは、1987年の創立以来、企業やデータセンターのネットワーク基盤の統合や仮想化、CTI関連システムの構築、アプリケーション開発など、常にお客さまが求める最適なICTプラットフォーム環境の提供を行っています。さらに、これまで培った技術力に加え、AIを活用したコグニティブシステムやサービスの提供に注力しています。

【報道関係者からのお問い合わせ】

エス・アンド・アイ株式会社 マーケットコミュニケーション 担当 福嶋

Email：info@sandi.co.jp 電話番号：03-6627-2071

【お客さまからのお問い合わせ】

エス・アンド・アイ株式会社 問い合わせ窓口

Email：info@sandi.co.jp