

コールセンターでの AI 活用法



● UI/UXで最適化可能なプロセス ● AIで最適化可能なプロセス ● 価値創出可能なプロセス

INDEX

- ✓ コールセンターに求められるDX化
 - 業界動向
 - AIによる最適化が可能なプロセス
- ✓ 課題別AI機能活用イメージ

AIの活用はコールセンターの人員計画・コストに直結する

グローバルなコールセンターでは数理モデルを用いて、コンタクトセンターの必要人員やコストをロジカルに算出、管理することが一般的でそのためのソフトなども販売されているが、日本のコールセンターでは取り入れていないところも多いと言われている。

また活動から生まれたデータを適切に活用できていないセンターも多く、専門的な知識をもった人員不足とも言われています。

AIを活用することで運用管理を適切に行うための指標を簡単に把握できるようにすることが重要です。

一 要員の算出式

必要要員の算出をするためにコールセンターでは一般的にアランC式を用います。

経験則や勘ではなく、実際のデータに合わせて必要な人員を誰でも算出できることがメリットです。

一般的なアランC式算出

1) 1時間あたりのコール件数÷1人あたりの応対本数(1時間) = 必要要員数

1) ①1時間あたりのコール件数÷1人あたりの応対本数(1時間)

2) ①×欠勤率

3) ①+2)

4) 3)×(100% - 稼働率)

5) 3)+4)

欠勤率、稼働率を考慮した算出

アランC式

コールセンターでコール予測から要員配置計算を行う際に必要な計算式

ポイントとなる指標は3つ

① AHT(会話+後処理)

② 30分/1時間あたりのコール数

③ サービスレベル目標値

(20秒以内に80%のコールに対応する基準が一般的)

$$P(> 0) = \frac{\frac{A^N}{N!} \frac{N}{N-A}}{\sum_{x=0}^{N-1} \frac{A^x}{x!} + \frac{A^N}{N!} \frac{N}{N-A}}$$

参照:Wikipediaより

AIの活用はコールセンターの人員計画・コストに直結する

－ 運用の効率化と指標管理

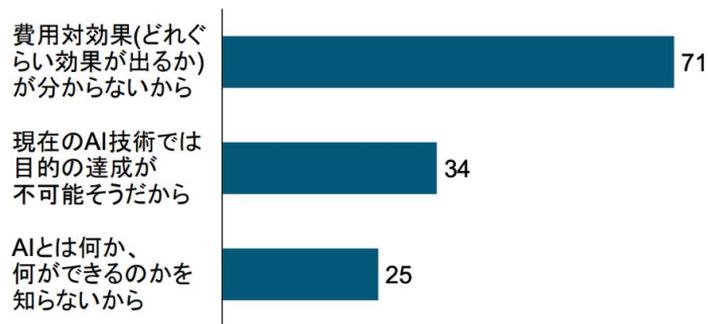
サービスレベル (SL)	一定時間内に応答した処理の割合を表す指標 例えばサービスレベル 80/30という場合は、顧客からの電話が着信してから 30秒以内に応答できた割合が全体の 80%であることを表している
平均処理時間 (AHT)	1件の電話対応を処理するために 1名のオペレーターが費やす時間の平均 AHTは平均通話時間+平均保留時間 +平均後処理時間が構成要素である
平均通話時間 (ATT)	1回の電話で顧客と通話した時間の平均
平均後処理時間 (ACW)	1回の通話が完了した後に行う後処理業務の平均時間のこと
稼働率	「電話対応業務」/「給与支払い時間」で算出される。コンタクトセンターのオペレーターが電話業務に従事している時間と、電話業務以外(研修や会議の参加など)の時間の割合を管理するための指標
占有率	(通話時間+保留時間+後処理時間)÷(通話時間+保留時間+後処理時間+待機時間)で算出される オペレーターの待機時間(=電話の待ち時間)が長ければ効率性は低いことになるオペレーターが適切に配置されているかを判断するための指標
一次解決率	電話対応業務を行うオペレーターが対応した電話で、上位の担当者に依頼(エスカレーション)しないで解決できた割合 一次解決率は FCR、1コール解決率(= 1回の電話で完了した割合)は FCR、OCRと表現される
退職率/離職率	コンタクトセンターのオペレーターが退職や異動により減少した割合 コンタクトセンターにより算出方法が違うことが多い 業務に必要な要員数が確保できるかを確認するために利用される
ミス率	顧客対応業務で顧客の質問に対し、誤った回答や、正しくない情報を提供してしまった割合 ミスにより企業に不利益が発生させることや顧客の利益の損なう対応をミスとして管理を行う ミスの件数÷処理件数で算出される
採用コスト	オペレータの採用にかかる費用

AI導入の障壁と今後直面するAI活用人材不足

- ① 中小企業のAI導入を阻む障壁のひとつとして、AIに対する理解の不足が挙げられる

過去に導入を検討していない理由

%; n = 1,635(過去にAI導入を検討したことがない企業)



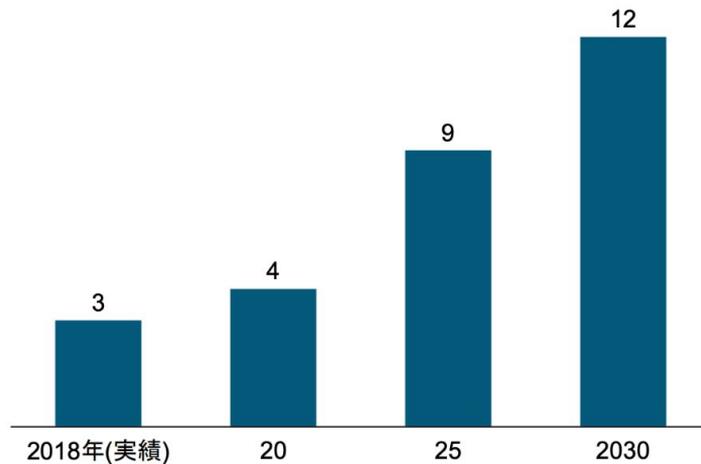
“ ” 中小企業からAIに関する相談を受けることがあるが、そもそもAIで何をできるのかという基礎の部分に対する理解が欠如しており、話がかみ合わないことも多い
(AIソリューション提供企業)

“ ” AIは自分たちのような中小企業にはまだ早いと思っていた。AIとはそもそも何なのか、導入することで何ができるのかというところから教えてほしい
(中小企業 製造業)

- ② AI人材の不足は年々悪化していく見込み

AI人材需給ギャップの見通し

万人

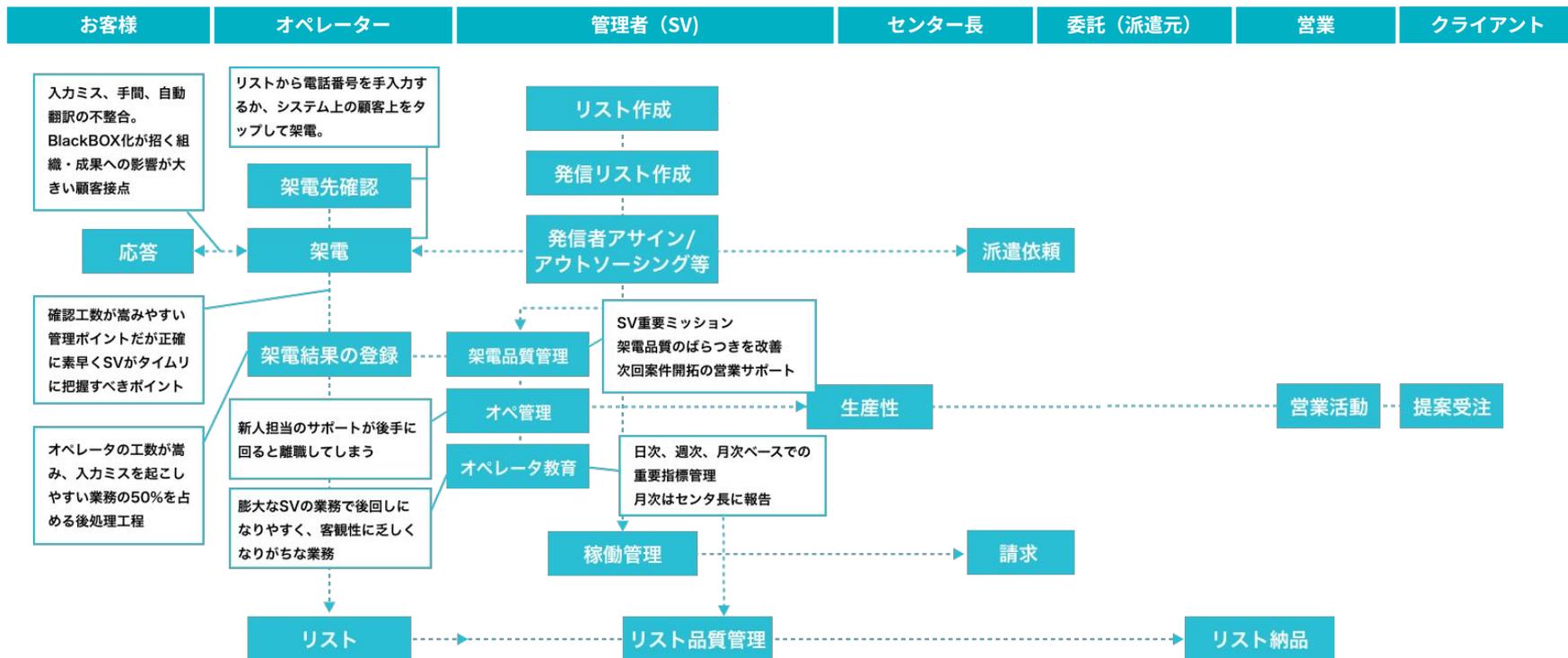


資料: 令和元年度戦略的基盤技術高度化・連携支援事業、経済産業省人材需給に関する調査

AIを現状の業務フローを崩さず、AI導入が可能なツールの検討やAI導入によって何をどうするのかという目的を整理した上での導入が重要

コールセンターに散在するよくある課題と解決すべき最優先課題

コールセンター業務におけるランザクションが多いオペレーターと管理者の業務課題は運用効率と離職率の多さや長労働時間の問題と直結する



コールセンターの主な業務内容

業務内容を整理し、役割と目的を明確にすることで
コールセンターにおいて運用効率の改善・人的資本を高める提案する

オペレーター

- 電話対応: 顧客からの問い合わせやクレームの受け付け。
- メール対応: 顧客からのメールの確認や返信。
- チャット対応: 顧客からのチャットでの問い合わせやサポート。

マネージャー

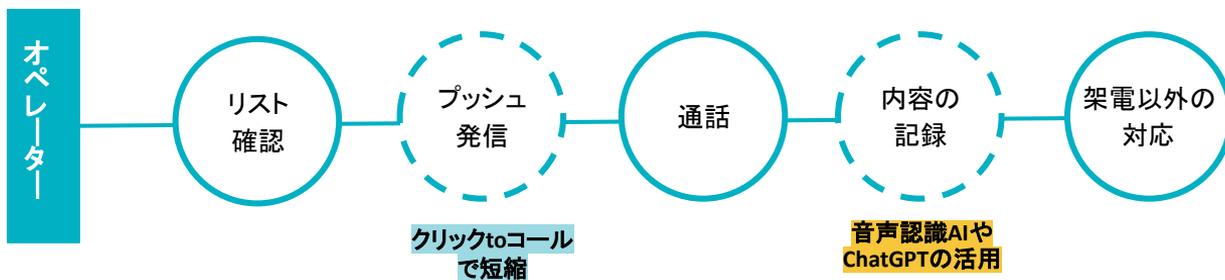
- 問題解決: 顧客の問題やトラブルを解決するための対応。
- 顧客情報管理: 顧客情報の更新や管理を行う。
- レポート作成: 業務の進捗状況や顧客の傾向をまとめたレポートの作成。
- 研修・トレーニング: 新人研修やスキルアップのためのトレーニングの実施。
- その他: その他、業務に必要な作業やプロジェクトに参加することもあります。

AI活用後の業務フロー

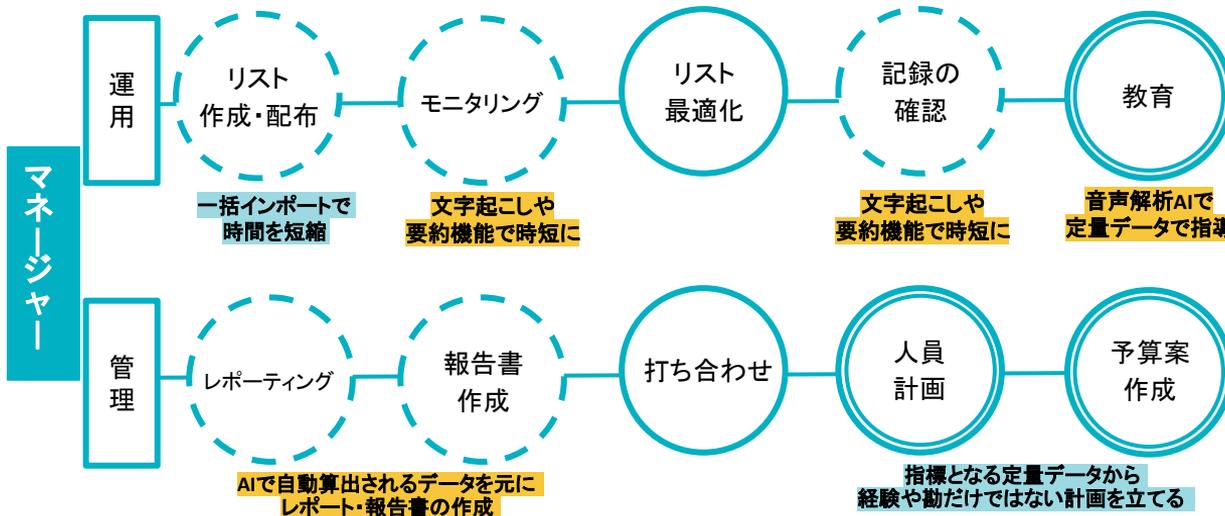
=システム解決
 =AI活用解決



不慣れなオペレーターだとACWIに20分かかるとも言われている。業務を時間内で収めようとした場合、対応架電数を減らざるを得なくなり非効率な運用となる



時間内稼働
 時給3,000円とした場合、
 年間5,136,000+残業代1,926,000
 離職リスクも高くなる



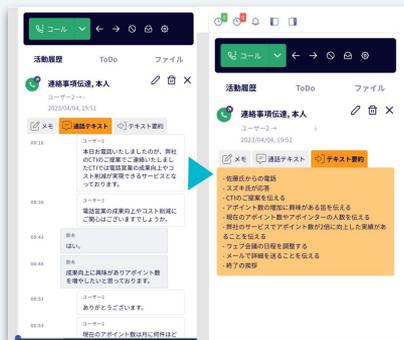
音声認識AIにより通話内容を自動文字起こし。
ChatGPTの要約機能で、**アフターコールワークの大幅削減**に成功。

課題

- ・顧客との会話を、通話中にメモすることが出来ない。内容の入力に時間がかかる。
- ・リアルタイムでメモを作成することが難しいため、内容が曖昧になってしまう。

AI機能

音声認識による文字起こし／ChatGPTによる要約



業務の変化と期待できる導入効果

通話中に手書きやPCにメモを残し、通話終了後に
フォーマットへ手入力する



要約された内容をコピーする

**アフターコールワークを
平均3分の1に削減**

ChatGPTの要約機能で、**客観的事実の素早い確認**が可能に。
生データを確認したいところだけを録音再生。

課題

- 全ての会話をモニタリングすることはできず、録音確認にも膨大な時間がかかる。
- オペレーターからの報告事項が事実なのか、主観が入ってしまっているか不明。

AI機能

ChatGPTによる要約



業務の変化と期待できる導入効果

オペレーターの入力内容を全て確認し、
録音データを長時間確認、ヒアリング

要約された内容だけを確認し、気になった箇所
だけ録音再生で正確に情報をキャッチ

確認業務工数が2分の1に
客観的事実を素早くキャッチできる

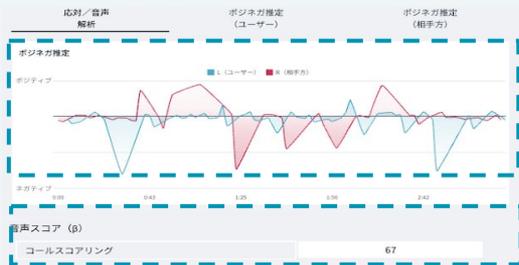
音声解析AIにより、**通話品質の可視化**が可能に。
定量データを元に指導ができる

課題

- 教育の際に、定型の内容や主観が多く入ってしまう
- 定量的なデータを集約するのに時間がかかってしまう

AI機能

音声認識AIによる通話品質の可視化



業務の変化と期待できる導入効果

録音データを時間をかけて確認し指導しているヒアリングした内容に基づいて指導している

通話結果の確認工数を大幅削減
定量データに基づいて指導できる
**定量データに基づいて
指導ができる**

AIを活用したVOC分析で通話から顧客の声を的確にひろう 顧客対応の品質向上を定量データを元を実施

課題

- 教育の際に、定型の内容や主観が多く入ってしまう
- 定量的なデータを集約するのに時間がかかってしまう

AI機能

音声解析によるVOC分析がワンクリックで

VOC分析
ユーザーストーリー

- テレアポ
- 電話営業
- コールシステム
- パソコンのシステム
- リストの管理
- 分析
- 録音
- 解析
- 成果
- トーク内容
- アが獲得
- 提案
- AI機能
- アップデート
- 提案内容の変更

VOC分析
キーワード抽出

VOC分析
ユーザーストーリー

営業先ユーザーとして、電話営業のパソコンシステムについての要件を提案する必要があります。

営業先ユーザーは、営業活動において以下のことを求めています。

ユーザーストーリー: 電話営業のためのパソコンシステムを使って、リストの管理と分析ができるようにしたい。なぜなら、顧客リストの管理・分析が円滑に行えれば、ターゲットの顧客に適切なアプローチをすることができ、効果的な営業活動が実現できるからだ。

業務の変化と期待できる導入効果

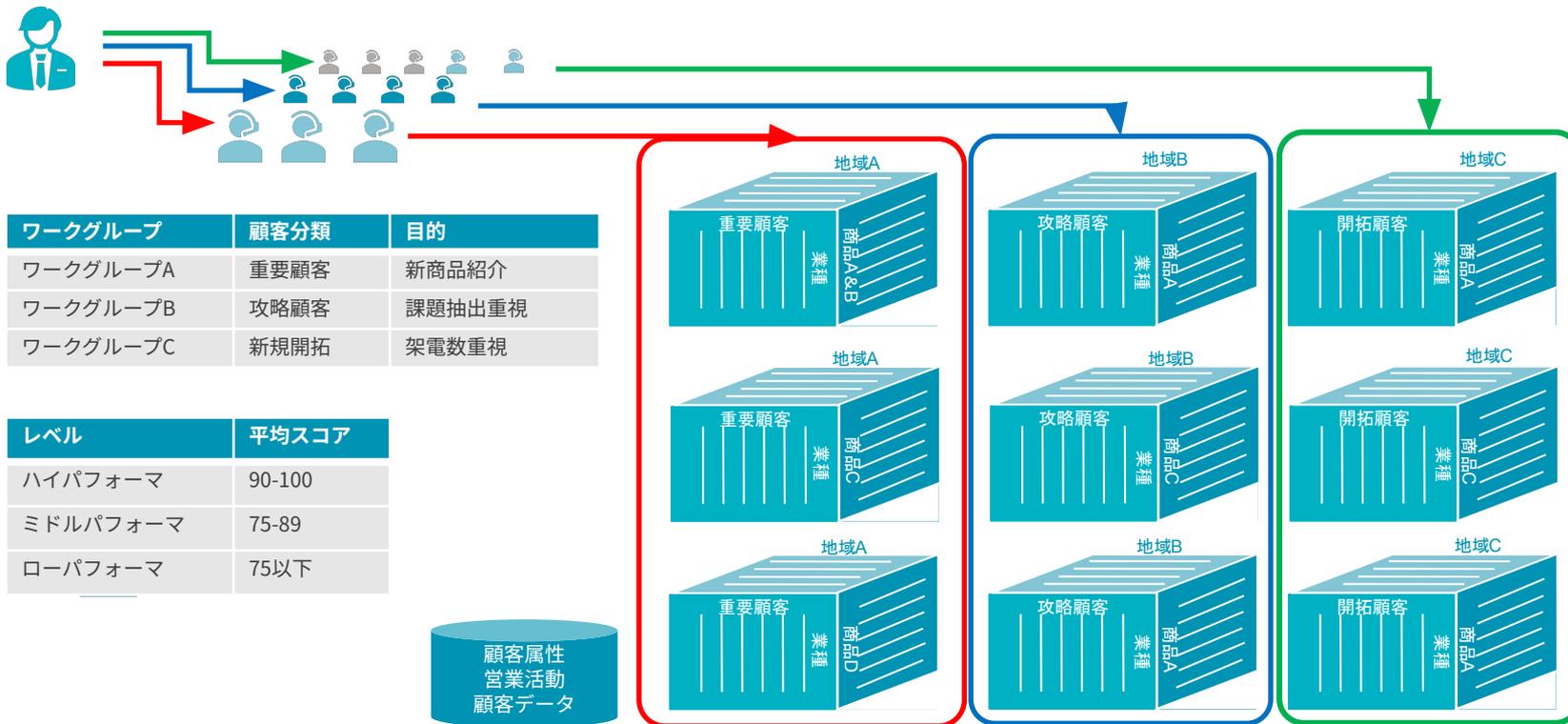
定性的なデータをメインに分析している
VOC分析に取り組めていない

通話結果の確認工数を大幅削減
定量データに基づいて指導できる

**定量データに基づいて
指導ができる**

起こりうる変化

“蓄積されたデータを目的に合わせて人員配置とリストを最適化“



業務効率を上げる AI活用機能の紹介

Comdesk Leadの高性能な音声解析

国内最高峰の音声認識AIを組み込み、識字率90%*
識字率が高いからこそ、文字起こしや要約の高精度を実現

Comdesk Lead



パーソナライズド音声認識エンジンである
Olarisとの業務提携により、**業界屈指の識字率**を実現。
識字率は90%*と高い品質で録音の内容を
自動で文字起こしできます。
また音声認識の精度には通信環境も大きく関わってきます。
携帯回線を併用できるComdesk Leadだからこそ実現
する識字率の高さがあります。

高精度で文字起こしされた文章だから
要約の内容も的確に連携することが可能です。

*自社の録音データを使用した自社調べによる

AI機能-商談を見える化するレポート

商談の論点を迅速な情報共有で顧客対応も高速化 システムへのインプット工数削減と商談への集中力UPで営業品質が向上！

国産最高峰AI*で文字起こしされた内容を自動要約。
会話のニュアンスを損なうことなく、
商談の論点を簡単に理解・情報共有できます。



POINT

CRMツール内の顧客データ・成約情報と
録音・文字起こしデータを自動で紐付け。
応対状況とあわせて確認できるので、
顧客対応も高速化が可能です。



- 発信者情報
- 通話開始時刻
- 通話時間
- 録音データ
- 文字起こしデータ
- 自動要約データ



AI機能-商談を見える化するレポート

ブラックボックスだった営業トーク力を定量的に可視化 誰でも短期間で即戦力へ

「営業トーク」を数値やグラフで定量的に見える化。成績上位者やお客さま満足度の高い模範社員などと比較することで、強化方針のブレ・偏りを改善し、教育コスト削減・ボトムアップに活用いただける機能です。



透視性



時間節約



客観性



スキルUP

POINT

全員の平均値や傾向をサマリーレポート化
することで根拠ある指導と
トークの標準化が可能になります。

通話参加者の声や発話内容から
顧客の感情や反応を色で可視化します。

高品質音声データを国産最高峰AIと
独自計算ロジックでスコアリングします。



AI機能-顧客ニーズを通話から可視化する

商談から顧客ニーズを自動で可視化する 教育への反映と事業反映で対応品質・プロダクト品質が向上！

通話内容から顧客のニーズをキャッチしてユーザーストーリーとしてサジェスト。顧客が何を求めているのかを簡単に誰でも把握できる機能です。

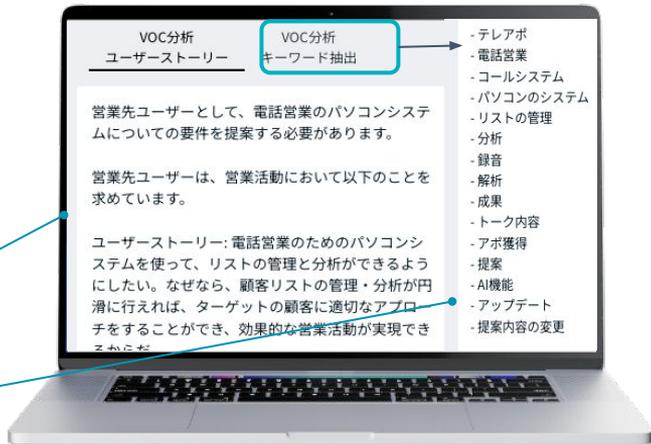


POINT

ユーザーストーリーだけでなく次の準備についてもAIが示唆出ししてくれる。
経験値と合わせることでより対応の品質向上に寄与します。

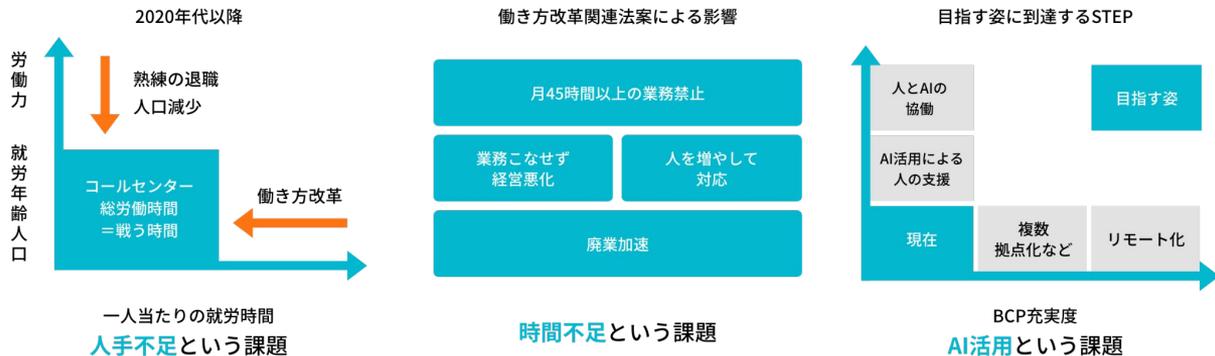
発話内容から顧客ニーズをストーリー形式でサジェスト。誰が見ても簡単にニーズと流れを把握可能

通話内のキーワードを自動抽出。
商談だけでなくマーケティングのヒントにも



AI機能搭載の背景とアプローチ

従来の戦術では電話営業のDXが進まず多くの企業が苦勞し、特に管理者が現場の教育に十分な時間を割けず経営の悪循環に陥るケースがあります。当社では、**管理工数を最適化しAIによる音声解析を活用した営業スキルの平準化**するアプローチをご提案しております。



当社が提案するアプローチ

発信効率UP

営業において最も力を注ぐべき架電。
アウトバウンドコール特有の繋がり率の
課題を考慮した携帯番号発信に加え、
ClickTo Call など営業の負荷を低減します。

成功要因の見える化

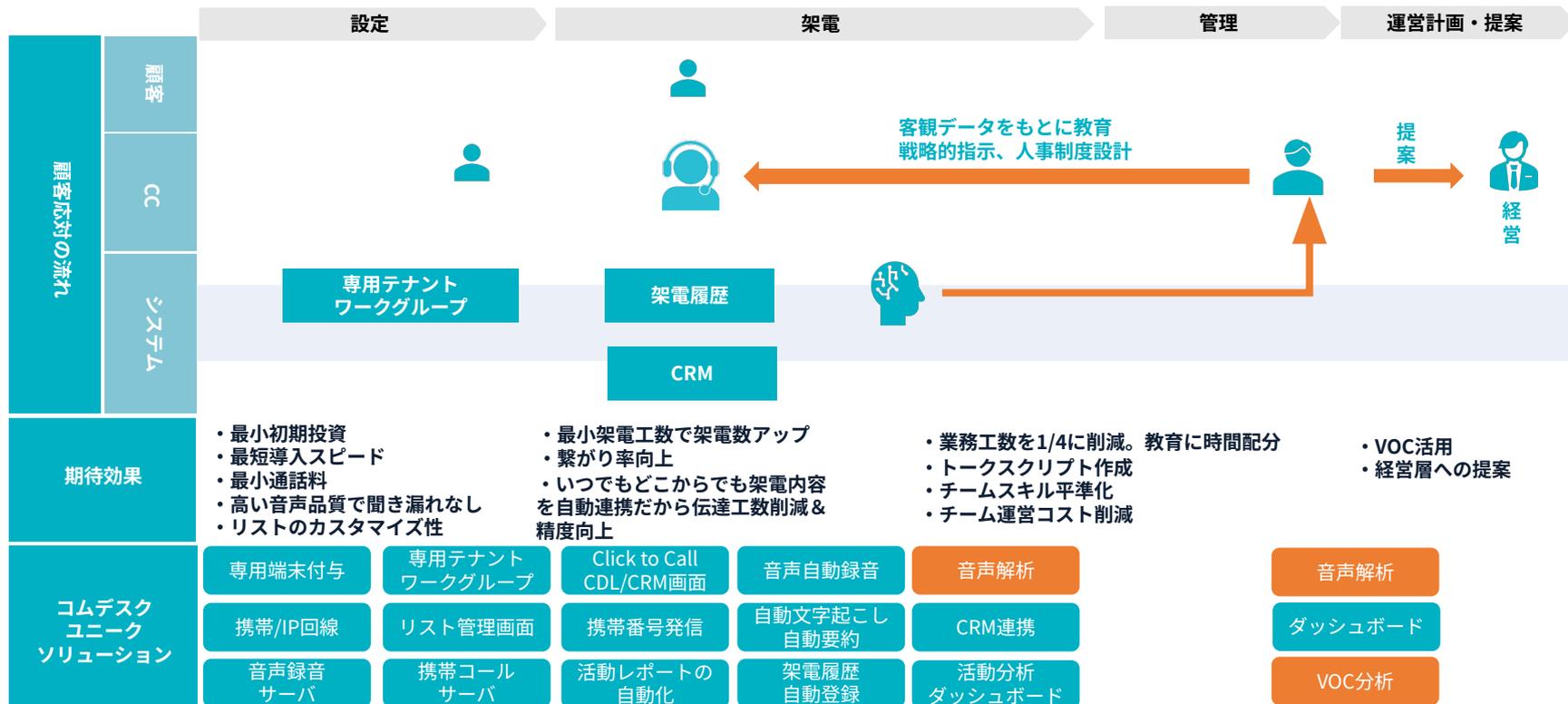
「誰が・いつ・何を話したか」の記録は
成果につながる営業活動の財産です。
管理工数をかけることなく
現場の成功要因を見える化します。

スキルUP

AIの客観的診断に基づいた
成功ケースをもとに管理工数を
かけることなくスキルの平準化と
セールススキーム構築を支援をします。

Comdesk活用で得られる効果の全体像

従来のオペレーションを大幅に変更することなく、コスト低減に加え音声解析の有効活用による付加価値の創出が可能です。





comdesk lead

CTIの導入を検討している

Comdeskの導入について話を聞きたい

という方はお気軽にご相談ください

お電話からお問い合わせ

TEL

03-4245-8915

WEBからお問い合わせ

<https://comdesk.com/contact>

