

2024年1月17日
株式会社 NTT ネクシア

ChatGPT の活用によりオペレーターの更なる対応品質向上をめざします

株式会社 NTT ネクシア（代表取締役社長 高美 浩一、以下「NTT ネクシア」）は、コンタクトセンターにおけるオペレーターの更なる対応品質向上をめざし、モビルス株式会社※1 が提供するオペレーション支援 AI「MooA※2」の ChatGPT 連携機能を活用した実証実験を行いました。今後は、本実証実験の成果を活かしてオペレーターの対応品質の向上を図り、当社が掲げる「人とデジタルが融合した『デジタル CS センター』」を確立してまいります。

※1 モビルス株式会社（<https://mobilus.co.jp/>）

※2 「MooA」は、モビルス株式会社の登録商標です。

背景と経緯

コンタクトセンターにおいては、急速なデジタル化の進展により、これまでの音声による対応に加えて Web やチャットといった複数の顧客対応チャネルを有することが標準化する一方で、対応品質のばらつきやオペレーターが参照する QA、案内スクリプトなどの対応コンテンツの管理に要する稼働の増加が課題となっています。

当社のサービス「ハローダイヤル※3」においても、熟練したオペレーターが様々な登録企業のお客さまからの多岐にわたるお問い合わせに対応しておりますが、ご案内するコンテンツ（スクリプト）の入れ替わりが激しい中でお客さまのニーズを的確に把握しご案内するため、臨機応変かつ高度な対応が求められております。

このような業務に対して、オペレーションを支援する ChatGPT 連携機能を活用することで、オペレーターの対応品質向上や対応支援、管理稼働削減を目的に実証実験を行い、その成果を確認してまいりました。

※3 あらかじめ登録いただいた内容を専門のオペレーターが企業さまに代わって案内する NTT ネクシアのサービスです。

[案内代行サービス「ハローダイヤル」 | ソリューション | NTT ネクシア \(ntt-nexia.co.jp\)](#)

実証実験の概要

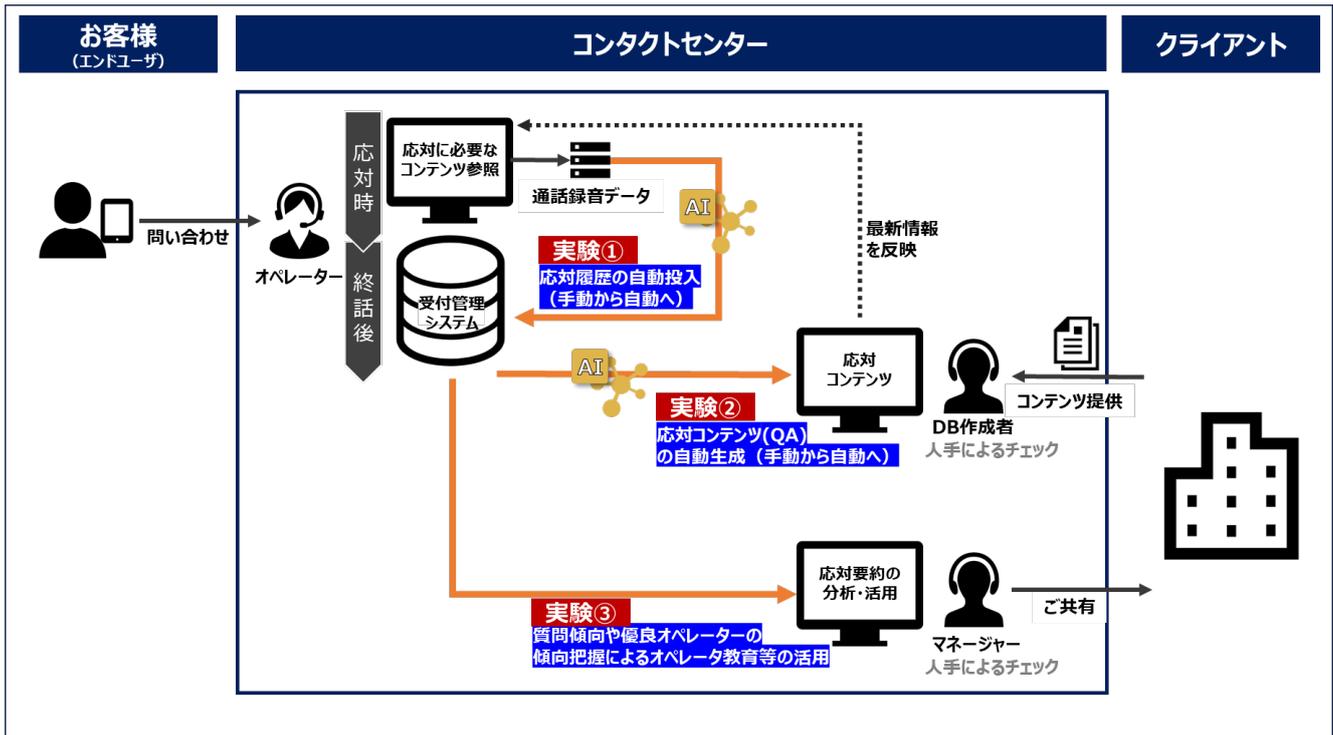
・実証実験の概要

下図「実証実験の取り組み図」のとおり

・検証コール数

約 1 万件

【実証実験の取り組み図】



実証実験の成果

① オペレーターのアフターコールワークの効率化

AIによる応対要約は、人間による要約よりも均一かつ高い精度で実現できることを確認しました。お客さまとの応対履歴については、オペレーターが個々に作成した場合は先入観や思い込みにより表現にばらつきが生じていたのに対して、AIが作成したものは視点の均一化が図れているとともに、記録保存できるためオペレーターのアフターコールワークの時間短縮につながりました。

② 対応コンテンツ（QA）の自動生成による一次回答精度の向上

AIにより自動生成されたQAは、人間が作成する内容と同等の精度があり、今後、AIを活用することで、常に最新の情報に差し替えることが可能になることを確認しました。

QAの入れ替わりが激しい応対業務に対しては、AIによる自動生成を組み込むことで、QA作成・更新稼働の削減が図れるとともに、一次応対精度の向上が期待できます。

③ オペレーターの教育・スキル向上等への活用

AIによる均一で精度の高い応対要約を参照・分析することで、お客さまからのお問合せ内容・傾向や優良オペレーターの応対模様・内容の把握が容易に可能となることを確認しました。これにより、オペレーションの改善や気づき、新人オペレーターの教育などへの活用が期待できます。

今後の取組み

今回の実証実験を踏まえ、当社サービス「ハローダイヤル」をはじめ順次ネクシアのオペレーション業務にChatGPTなどの生成AIを取り入れ活用していく予定です。

NTTネクシアは、ハルシネーション※4のリスクを前提とし、AIと人間を組み合わせた適切な運用により、

安心安全なサービス提供をめざしてまいります。

※4 AIが事実に基づかない情報を生成する現象です。

NTTネクシアは、これからも、クライアントをはじめとするお客さまや地域社会が抱える各種課題の解決に貢献できる、コミュニティデザイン企業をめざしてまいります。

<本件に関するお問い合わせ>
企画総務部 経営企画部門 広報担当
担当：水野／森
Mail:press@ntt-nexia.co.jp

掲載されている情報は、発表時点のものです。

現時点では、発表日時点での情報と異なる場合がありますので、あらかじめご了承くださいとともに、ご注意をお願い致します。