

2021 年 5 月

人工知能 (AI) と コンタクトセンター

© 2021 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved.



AI による 顧客体験の向上

消費者の期待の高まり、デジタルインタラクション、テクノロジーの進歩により、企業は顧客対応の見直しを迫られています。激しい競争が繰り広げられる中、顧客とのあらゆる接点において、途切れることのない差別化された体験を提供することが企業にとっての課題となっています。

Gartner 社、Forrester 社、McKinsey 社のような業界をけん引するオピニオンリーダーが実施した調査では、商品やサービスと同じくらい、あるいはそれ以上に、商品やサービスを提供する方法が顧客にとって重要であることが示されています。IDC 社の調査によると、購入者の **70%** 以上が購入の決め手となる重要な要素として顧客体験を挙げています。

人工知能 (AI) は現代における最も画期的な技術革新の 1 つです。AI と、機械学習 (ML) や自然言語処理 (NLP) をはじめとする AI の派生テクノロジーが、さまざまな問題を解決するために使用されています。こうしたテクノロジーによって、作業の自動化、新たなレベルの効率化、従業員のパフォーマンス向上が実現して、これまではできなかった対応も可能となり、顧客体験の改善につながっています。

コンタクトセンターはこれらの体験の最前線に位置します。



**AI を活用する企業は、
2025 年までに競合企業
より 1.5 倍高い NPS
(ネットプロモータースコア)
を達成できるようになります。**

出典: IDC Technology Spotlight on AI

コンタクトセンターにおける人工知能の役割

人工知能はコンタクトセンターの生産性と効率性を向上させるうえで重要な役割を果たしています。最も重要なことは、エージェントと顧客の両方に優れた体験を提供するということです。

AI の機能は高速予測の概念に基づいています。ここ数十年、何らかの形で AI はコンタクトセンターで使用されてきました。基本的な予測アルゴリズムを使用した基本自動着信呼分配 (ACD) テクノロジーだけをとっても、適切なタイミングで最も適したエージェントを特定し、着信を割り当てることが可能でした。ですが今では、大規模なデータセット、より高速なプロセッサ、クラウドテクノロジーを組み合わせることで、AI はさらに強力、適切、実用的になりました。

チャットボット、会話型 IVR (自動音声応答)、インテリジェント アシスタントなどの仮想エージェントを活用すれば、エージェントの疲弊を最小限に抑えることができます。これは、人によるサポートを必要とする顧客への対応品質の向上につながります。

AI がリアルタイムで提供する関連情報を活用することでパフォーマンスが向上するため、エージェントは初回の問い合わせで顧客の質問に迅速かつ正確に答えられるようになります。



顧客が抱える不満

- ・適切に設計されていないオンライン体験と柔軟性を欠くメニュー選択
- ・長い待ち時間とセルフサービスの欠如
- ・エージェントが初回の問い合わせで問題を解決できない

コンタクトセンターの問題点

CSAT、NPS、FCR の低さ

顧客体験の問題は顧客満足度 (CSAT)、ネットプロモータースコア (NPS)、そして利益に悪影響を及ぼします。

従業員とプロセスの効率を向上させる原動力は、顧客の期待と競争圧力です。

迅速で簡単、さらにパーソナライズされたサービスによって顧客を満足させることができるのは、デジタルおよび非デジタルチャネルのすべてのタッチポイントで顧客体験を差別化できる企業です。

エージェントの離職率の高さ

エージェントの離職率は過去最高を記録しています。新しいエージェントが業務を開始できるようになるまでには平均 2 ～ 4 週間かかり、コストの平均は **1 ～ 2 万ドル**です。

エージェントの離職は生産性とワークフロー中断の要因となり、最終的に顧客体験の低下につながります。コール数の多さと関連情報にアクセスできないフラストレーションでエージェントが疲弊すると士気が下がり一次解決率 (FCR) 達成能力も低下します。

非効率性

コンタクトセンターが直面する煩雑なプロセスは非効率性の原因となっています。コンタクトセンターの責任者の **71%** が手動プロセスが多すぎて自動化が進んでいないことが問題の本質であり、生産性、顧客満足度、ビジネス成果を損なっていると述べています。

さらに、初回問い合わせ時の対応に失敗すると顧客の第一印象を損ない、顧客離れが進み、顧客ロイヤルティが低下します。

コンタクトセンターの エージェントの日常

コンタクトセンターのエージェントの立場で考えてみましょう。エージェントは、接続されていないことが多いさまざまなシステムを使用して、膨大な量の情報とコンテンツを取得・整理し、顧客の問い合わせに対する適切な回答や担当者を見つけださなければなりません。こうしたすべての作業を、苛立つ顧客に対応しながら行うのです。エージェントの離職率が非常に高いのはこれが原因です。

AI と ML テクノロジーを使用した**低レベルの作業の自動化**によって簡単なセルフサービスを顧客に提供することは、エージェントの職場環境を改善し、コール数と参照情報の多さという問題を解決するための最も効果的な方法の 1 つです。

Aberdeen Group が実施した調査によると、エージェントは業務に必要な情報の検索に **17%** の時間を費やしています。AI を活用してエージェントがすぐに情報を入手することができれば、一人ひとりの顧客に対して高度にカスタマイズされた個別サービスを提供できるようになります。

コンタクトセンターの エージェントが抱える不満

煩雑で反復的な作業に手間取る

手間がかかりすぎるプロセス

プロセスを遅らせる時代遅れの
テクノロジー

企業がコンタクトセンターに AI を導入する理由

01

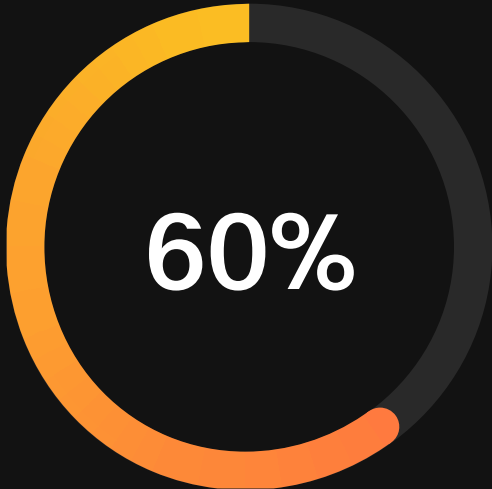
クロスセル / アップセル
の機会

02

エージェントの満足度
と効率

03

傾向を特定する
分析ツール



今後 3 年以内に AI を
コンタクトセンターに
導入 / 拡張する予定だ
と回答した企業の割合

出典: Global Data Voice of the
Customer - AI in the Customer
Journey

人工知能の活用成功例

96%

2025 年までに、エージェントには高度で専門的な対応だけを行わせることを予定している企業の割合

104%

AI とオムニチャネルを使用することで CSAT スコアを向上させている企業の割合

53%

顧客体験向上のために AI を活用し、目に見える成果を実感した企業の割合

AI の利点

エージェントの離職率を低減: エージェントが疲弊する要因となる煩雑で反復的な作業を最小限に抑えます。

エージェントに情報を提供: エージェントがより迅速で適切なカスタマーサービスを提供できるようになります。

カスタマーサービスの向上: 大量のコールに対応する負荷を減らすことで、複雑な問い合わせへの対応品質を向上させます。

生産性の拡大: 新しいエージェントが業務を開始できるようになるまでの時間とコストを削減でき、初日からの生産性が期待できます。

FCR の向上: 一次解決率目標を達成できるよう、エージェントの能力を向上させます。

人工知能が生み出す 「スーパーエージェント」

AI について最も誤解されている点の 1 つは、最終的に AI が人間の従業員に取って代わるというものです。確かに AI によってワークロード、人員配置、プロセスが変化することでコンタクトセンターの人員配置が見直される可能性はあります。ですが AI の主な利点はエージェントの能力を補強することによってキャパシティを広げ、効率を高めることにあります。

AI とスキルを持った人材が協力する必要があるということです。チャットボットを例にとって考えてみましょう。人間のエージェントにエスカレーションして対応を任せる必要があるとボットが判断した場合、エージェントが会話の履歴を確認できるようにします。この結果、セルフサービスのチャットからエージェントが支援するチャットへの移行が途切れることなく実現します。エスカレーションを受けたエージェントは、必要な情報がすべてそろっている状態で、非常に迅速に苦もなく対応を引き継ぐことができます。

この点から見ても、AI はエージェントによるより優れたライブアシスタンスを実現するものであって、エージェントに取って代わるものではないことが分かります。



エージェント体験の向上に不可欠なテクノロジーイノベーション

92%

ユーザ体験がエージェントにとって重要であると回答した企業の割合

76%

エージェントがテクノロジーやプロセスの問題を抱えながら対応することが最大の課題であると回答した企業の割合

93%

エージェント体験を向上させるうえでテクノロジーが非常に重要だと回答した企業の割合

AI はエージェント体験を変革する可能性を秘めています。シスコのグローバル調査によると、コンタクトセンターの責任者の 4 分の 3 がエージェント体験が顧客体験に大きな影響を与えると述べています。

煩雑で反復的な作業を最小限に抑え、AI を活用してエージェントが関連情報と知識をリアルタイムで得られるようにすれば、エージェントの能力が補強され、顧客が期待する迅速で適切な対応が可能になります。

エージェントの満足度は成功体験を通じて高まります。エージェントの気力と仕事の満足度が向上すれば、事業コストに影響を及ぼす離職率が低下します。

AI を活用して リモートで働く 従業員を支援

コンタクトセンター業務をエージェントの自宅などの遠隔地で行えるようにすることは、コンタクトセンターのキャパシティを増やし、エージェントの生産性と仕事の満足度を向上させる効率的な方法です。

顧客からの問い合わせに対応するためにチャットボットと音声ボットを導入することで、顧客は 24 時間 365 日いつでも企業に問い合わせができるようになります。また、エージェントによるライブサポートが必要な場合は、**リモート勤務のエージェントが途切れることなく対応を開始**できます。

人工知能はエージェントと顧客の会話の内容に基づいてエージェントのデスクトップにガイダンス、提案、指示をリアルタイムで自動的に表示します。これによってリモートで働くエージェントを「スペシャリスト」に変えることができます。またエージェントを支援することで新規のエージェントの配置が容易になるため、**生産性が向上し、コストの削減**につながります。



データと AI を 活用して顧客 ロイヤルティを向上

人工知能はデータ分野で躍進しており、いまやデータは競合他社に先んじるための新たな要素となっています。データ分析に AI を組み込めば、コンタクトセンターはこれまでよりもプロアクティブな方法で顧客に対応できるようになります。

AI を効果的に組み込む秘訣はデータにあります。AI はデータが示していることについての答えを提示するとともに、データに隠された洞察を深く理解するうえで役立つので、コンタクトセンターの業務とリソースを最適化して最大限の効率化を図ることができます。

データ分析と AI を組み合わせることで顧客対応に関する洞察が得られ、顧客がどのようにブランドを体験するか「現実」が見えてきます。こうして得られる情報を活用し、企業は顧客体験を向上させて**収益性を上げる**ことができます。



AI が顧客からの 問い合わせをより 正確に割り当て

人工知能によって、より**正確な判断と割り当て**が可能になり、多くの顧客が人間のエージェントのサポートなしに問題を解決できるようになります。AI は人間が行うよりも迅速かつ大量に情報を分類し、予測することができます。

たとえば**オムニチャネル コンタクトセンター**の場合、コールの目的や理由、使用されているチャネル（電子メール、電話、チャット）に基づいて、迅速かつ効率的に適切なエージェントにコールを割り当てるため、顧客体験に最大の価値を追加できます。

AI は、仮想エージェントが処理できる問い合わせと、エージェントによるライブサポートが必要になりそうな複雑で時間がかかる（例外的な）問い合わせを区別することができます。このためコンタクトセンターでは、エージェントの人員配置やコール数とコールの成功の測定基準を見直す必要があります。現在のスタッフ数のまま、複雑ではない短いコールを多数処理する代わりに、数は少ないが時間のかかるコールにより多くの時間をかけることができます。



**チャットボットの導入で
コール数が減少したと
回答したエージェントの
割合**

出典: Deloitte Global Contact Center Survey

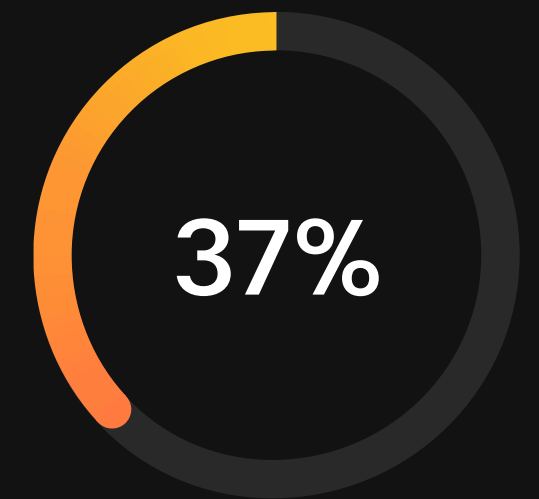
AI で自動化 を実現

コンタクトセンターに AI を導入する
主な利点は業務プロセスの自動化です。
自動化によって、エージェントの効率と
ワークフローが向上します。

しかしながら、人間社会で求められるものは複雑で
あり、AI には依然として人の介入が必要です。自動化
とともにエージェントの能力補強という観点から考え
ることができます。テクノロジーがもたらす専門知識
と人間の専門知識の両方が必要です。

今でも多くの人が人間に対応してほしいと考えている
ため、コンタクトセンターでは自動化を活用すると
ともに、必要に応じて人間のエージェントが顧客に対応
することが重要です。顧客との関係がうまくいくかど
うかは、こういった例外への対応にかかっています。

たとえば人間のエージェントが顧客に対応している間
に AI を活用した人工知能エージェントがリアルタイム
で顧客との会話を聞き取り、人工知能に基づいた提
案や関連する主要な企業情報をプロアクティブにエー
ジェントのデスクトップに表示できます。この結果、
エージェントは必要な背景知識と情報を取り入れなが
ら、パーソナライズされた方法で迅速に顧客に対応で
きるようになります。



**AI を活用することで
企業の CSAT スコアが
37% 向上。**

出典 : Nemertes

AI の ビジネス成果



ブランドの評判と NPS (ネットプロモータースコア) の向上

便利で迅速かつパーソナライズされた顧客体験を提供できるよう AI が企業を支援する結果、第一印象が良くなり、顧客ロイヤルティが向上して、商品やサービスが紹介される機会が増えます。



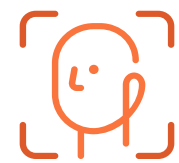
顧客ごとの収益促進

AI は顧客エンゲージメントの回数と質を向上させることで売上増加に貢献します。エージェントはより高いレベルの作業に多くの時間を費やすことで顧客との関係を深め、アップセルとクロスセルの機会を増やすことができます。



ワークフローの改善、精度の向上、コストの削減

低レベルの作業を自動化することでコストの削減につながり、企業の収益性に直接の影響を及ぼします。AI は顧客の意図を把握しているため、最適なリソースに顧客を正確に割り当てることができます。



顧客満足度と定着率の向上

顧客に簡単なセルフサービスを提供することで人間のエージェントの負担を軽減し、顧客満足度が向上します。



エージェントの生産性と満足度の向上

AI を活用して作業を自動化することでエージェント体験をシンプルにし、効率を上げ、エージェントの離職率を下げるすることができます。



一次解決率の向上

人手を必要としないシンプルなリクエストに対して顧客に簡単なセルフサービスを提供することにより、初回の問い合わせで確実にニーズに応え、何度も電話しなくてすむようにします。

Cisco Contact Center AI ソリューション

Cisco Contact Center AI ソリューションは、シスコが独自開発した AI や Google Cloud Contact Center AI などの最高水準の AI テクノロジーを使用しています。

Virtual agent-voice

自然言語理解 (NLU) を使用し、電話での自然な会話型セルフサービス体験を顧客に提供します。作業を自動化し、顧客が企業に 24 時間 365 日問い合わせができるようにします。また、単純で反復的な作業からエージェントを解放します。

Virtual agent-chat

複雑ではない簡単な問い合わせ向けに、チャットボットによる直感的なオンラインセルフサービス体験を提供します。エージェントへの問い合わせ回数を減らすことによってエージェントの生産性を向上し、便利で迅速なサービスを顧客に提供します。

Agent answers

エージェントが顧客と会話したりチャットしたりする際に関連情報に基づいた提案とガイダンスをリアルタイムで提示することにより、エージェントの調査時間を短縮して一次解決率を向上します。

Agent call transcription

エージェントに会話の内容の文字起こしとサマリーを提供し、最短時間でコール後の後処理を終えられるようにします。これによりエージェントの効率が向上し、コール対応とフォローアップの精度が高まります。

AI API

シスコのオープンなプラットフォームによってお客様のビジネスの独自のニーズに対応した AI ソリューションを迅速に開発することで、お客様のビジネスを差別化します。

考慮すべき 3つのアクション

01 例外的に人によるアシスタンスを提供する必要性が常にあるという理解のもと、新しい形式のセルフサービスに焦点を当てる。

02 定着率を重視して、エージェント体験の向上、強化を図る。

03 クラウドはあらゆる AI イノベーションの手段。クラウド変革を優先してコンタクトセンターの将来につなげる。



人工知能は急速に進化しており、新しい分野に拡大し続けています。コンタクトセンターに新たな可能性をもたらし、従業員体験と顧客体験に大きな影響を与えています。

シスコはクラウドコンタクトセンターのグローバルリーダーとして、最高クラスの人工知能テクノロジーを、世界クラスのクラウド電話・会議・チームコラボレーション、顧客体験管理ソリューション、高度なオーディオ/ビデオデバイスとヘッドセットと組み合わせた、最も包括的なコンタクトセンターポートフォリオを提供しています。

シスコはコンタクトセンターの市場シェアリーダーです。北米では 1 位、世界で 2 位を誇っています。世界中で 32,000 社を超えるお客様にご愛顧いただき、300 万人を超えるエーエージェントがシスコの製品を使用しています。

Cisco Contact Center AI ソリューションは、AI の研究開発分野において 100 年以上の経験を持つ AI 専門家集団が率いる最も革新的なチームによって提供されます。

シスコのクラウドソリューションは、世界で最も有名で拡張性に優れた、信頼性の高いクラウドプラットフォームの 1 つである Webex をベースにしています。シスコは毎月の重要なクラウドアップデートと半年ごとの主要なオンプレミスアップデートをリリースすることにより、すべてのお客様に高度なテクノロジーを届け、ビジネスの成功をもたらすという取り組みを推進しています。

詳細



