

Cisco AI Assistant for Webex Contact Center

今こそ、顧客対応チームが適切な知識とツールを自由に使えるようにして、あらゆるチャネルで一人ひとりの顧客と効果的にやり取りできるようにするときです。

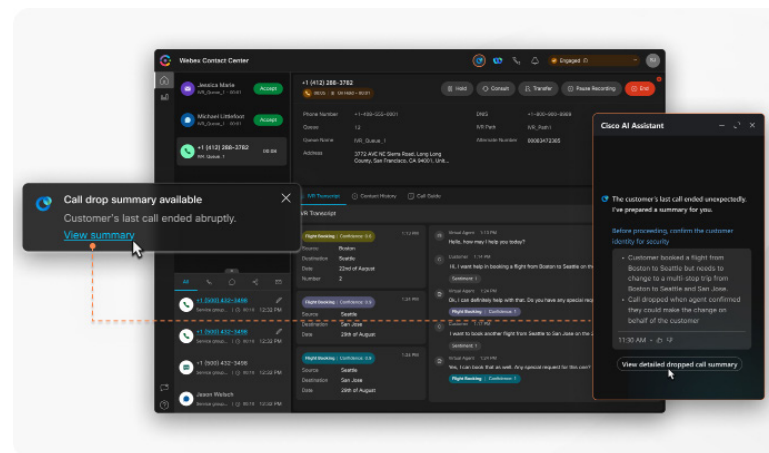
Cisco **AI Assistant for Webex Contact Center** があれば、生産性とエンゲージメントを向上させると同時に、顧客体験を改善できます。

AI アシスタントにより、繰り返し作業の自動化やリアルタイムでの提案に加え、状況に応じたインサイトの提示や発話タイミングに合わせた会話の文字起こしなどの機能を活用できるため、顧客とのやり取りを合理化できます。

エージェントは、即時のガイダンスとシームレスな対応を通じて問題を迅速に解決し、顧客のストレスを軽減できるため、満足度と長期的なロイヤルティを高める優れた顧客体験が生み出されます。スーパーバイザーとアナリストは、AI アシスタントを活用することで、CSAT（顧客満足度）スコアと問い合わせが来る共通の要因についてリアルタイムのインサイトが得られるため、データに基づいた迅速な判断が可能となり、サービス品質の向上につながります。

機能する AI: チーム全体の連携 = 顧客体験の向上

消費者の期待の高まりと競争の激化により、従業員とプロセスの効率化が一層強く求められています。実際、**コンタクトセンターの意思決定者の 71%** が、非効率な手動プロセスや自動化の欠如が、生産性、顧客満足度、そしてビジネス全体の成功の大きな障壁となっていると報告しています。



AI の支援により、自動ガイダンス、状況に応じたインサイト、要約、リアルタイムの文字起こしといった機能をコンタクトセンターで活用できます。その結果、仕事の満足度が高まり、顧客対応が強化され、解決率も向上します。

信頼性と安全性

AI Assistant はシスコの厳格なデータセキュリティ対策に基づいて設計されており、データ保護に関しては最も強力なプライバシー原則に従っているため、お客様のデータはお客様のものであると安心していただけます。

ブランド保護という点では、AI アシスタントには信頼性の高い AI ガードレールが備わっているため、コンテンツの信頼性が確保され、ブランドの保護が維持されます。さらに、新しい AI イノベーションはすべて、シスコの**責任ある AI フレームワーク**に準拠しています。このフレームワークをシスコの製品開発プロセスの指針として、AI テクノロジーを責任を持って倫理的に統合しています。

エージェントとスーパーバイザー向けに設計

	エージェント	スーパーバイザー
対応の提案 AI が、エージェントに対して返信内容をリアルタイムで自動的に提案するとともに、顧客の状況と履歴を考慮することで、迅速かつ正確な応答を可能にします。	返信を入力する時間を短縮し、エージェントの生産性と処理能力の向上につなげます。	オンボーディングを合理化し、トレーニングに要する時間を短縮し、回答の一貫性を高めます。
中断された通話の要約 中断されたすべての音声通話の要約を生成し、通話が途中で切れた場合にコンタクトセンターから発信者に能動的に連絡できるようにします。	通話をシームレスに再開できるようにコンテキストを提供します。	中断した通話に関するレポートを生成して、ネットワークの問題を迅速に特定します。
AI Agent による要約の転送 AI Agent が行ったすべてのチャットと音声通話の簡潔かつ正確な要約を生成し、カスタマーサービス担当者に会話のコンテキストと履歴を提供します。これにより、AI から人間のエージェントへシームレスに移行できます。	問題について状況を詳しく把握している AI Agent から、シームレスに引き継ぐことができます。	顧客に同じ内容を繰り返し説明してもらう必要がなくなり、迅速な解決が可能になります。
顧客満足度 (CSAT) の自動測定 録音内容、感情、声のトーン、保留時間、文字起こしの分析に基づいて顧客満足度 (CSAT) スコアを予測します。	リアルタイムのフィードバックを取得し、エージェントが自身のパフォーマンスを評価できるようにします。	トレーニングのニーズの特定、レビュー対象通話の選択、満足度の低い顧客の問題の迅速な解決が容易になります。
エージェントのウェルビーイング エージェントの疲弊の兆候をリアルタイムで判断し、その影響を軽減するための対策が自動的にとられます。たとえば、他のエージェントに通話を割り当てたり、負担が比較的に少ないチャンネルに担当を切り替えたり、スケジュールに休憩時間を追加したりします。	ストレスを軽減し、エージェントの活力を維持します。	エージェントの離職率を最小限に抑え、ワークフォース全体に負荷を分散します。
リアルタイムの文字起こし 通話中の会話を、正確かつ途切れのない形でリアルタイムに書き起こします。	聞き取りにくい、アクセントがわからない、会話が複雑といった課題を克服します。	顧客の理解度に関係なく、エージェントサポートの一貫性が向上します。
トピック分析 顧客から問い合わせが来た理由を特定し、エージェントと顧客の会話をトピックごとに整理することで、傾向の把握や問い合わせ内容に関する詳細なインサイトの取得が容易になります。	インサイトを活用して、潜在的なカスタマーソリューションを迅速かつ能動的に特定します。	人員配置の最適化、エージェントのトレーニングの強化、ルーティング方法の改善、自動化の促進を容易に実現します。

2025 年 3 月



詳細情報
www.webex.com/jp/ja/ai/ai-assistant をご覧ください。