

研修・CX向上に生成AI

2種類のツールの開発を進める

当社は社内業務で活用する2種類のシステム（ツール）の開発を進めている。ひとつは新人研修のためのロールプレイングシステムであり、研修の効率化を図れるようにするものだ。

採用や研修など人材に関する工数やコストは増える傾向にあり、それらを削減したり、また、CX向上に向けて対応品質を高めたりする上でも有効なシステムになるか見ている。GPTも組み込んだロールプレイングシステムで、一部のセンター

で導入してテストして

いる。電話対応の研修では、講師がマンツーマン（1対1）によりロールプレイングを行っている。ただ、講師一人が同時に複数の新人スタッフを相手に研修することは難しい。これに対して、当システムでは、講師がいなくても、新人スタッフが一人でロールプレイングによる電話対応の練習が行える。新人スタッフが発話した内容をコンピューターが認識してコンピューターが

お客様役となって会話を行っていく。通販の窓口であれば、「商品をキャンセルしたい」とのお客様役の発話に対し、新人スタッフが「〇〇の画面で行って下さい」などと回答。再度、コンピューターが質問してくることで、やり取りを学んでいける。

このままのAIを活用したものの、例えばチャットボットなどは登録したシナリオに沿ったもので、用意された内容だけだった。一方、GPTを組み込んだ本システムは生成AIが文章を作り出し、臨機応変な内容で会話として成り立たせることができる。事前に文章を登録していなくても電話対応の研修ができる

のも、用意された内容だけだった。一方、GPTを組み込んだ本システムは生成AIが文章を作り出し、臨機応変な内容で会話として成り立たせることができる。事前に文章を登録していなくても電話対応の研修ができる

のも、用意された内容だけだった。一方、GPTを組み込んだ本システムは生成AIが文章を作り出し、臨機応変な内容で会話として成り立たせることができる。事前に文章を登録していなくても電話対応の研修ができる

のも、用意された内容だけだった。一方、GPTを組み込んだ本システムは生成AIが文章を作り出し、臨機応変な内容で会話として成り立たせることができる。事前に文章を登録していなくても電話対応の研修ができる

のも、用意された内容だけだった。一方、GPTを組み込んだ本システムは生成AIが文章を作り出し、臨機応変な内容で会話として成り立たせることができる。事前に文章を登録していなくても電話対応の研修ができる

の開発のきっかけは、FAQのツールの開発を2〜3年前から進めていたが、昨年暮れに新しいバージョンのGPTがリリースされ、年明けから当社でGPTを取り込み新たな研修システムとして開発を進めてきた。今秋までは全センターでの活用を見通している。研修用のツールとしての活用のほか、実際の現場において音声による自動対応ツールとしても活用できる。つまり、コンピューターがお客様でなく逆の回答者側の役割で自動回答する仕組みも取り入れられており、今後、活用を進めていく。

もう一つのツールは、これまでも活用してきた「痛點発見支援ツール」で、このツールにもGPTを組み込み、クライアント企業のみ、クライアント企業ルしい」という一般のCX向上に関する提案を行えるようにする。コンタクトセンターの業務は受け応えが中心だったが、これからはクライアントのビジネスをどのように発展させていくことができるかというアプローチが求められる。

例えば通販事業であれば1回当たりの購入額のアップやリピーターの育成などに向け、VOC分析の場面で「痛點発見支援ツール」により、どう改善していけるかを早く分析して素早く提示していけるよう開発を進めている。同ツールはこれまでもアップデートしてきたが、今回はGPTを組み込むことにより、多様な分析を行えるように機能を追加している。

「痛點発見支援ツール」は分析に関する知識をあまり持たないスタッフであっても、分析結果を数値化したものを示して、何が痛點かを理解できるようにしているが、GPTを組み込むことにより、ネガティブな面だけでなく、ポジティブな面も分けて抽出でき、そして、そのような事柄が出て来る背景を割り出し、改善点として提示できるようにする。痛點だけでなく、改善ポイントのヒントも与えてくれ、さらにより早い提案が可能になると考えられる。

富士通コミュニケーション

サービス

第二CXビジネス本部
CXサービス事業部事業部長

市田 和之 氏

企業と顧客を 人とICTの チカラでつなぐ

お客様企業の価値を創造し
ビジネスの発展に貢献して
まいります。



FUJITSU