

当社コールセンター 導入事例

# AIでコールセンターのオペレーターを支援

クラウド サービス ケーファイブ ジンライ  
FUJITSU Cloud Service K5 Zinraiプラットフォームサービス

エーピーアイ  
目的別API「FAQ検索」

先進技術

社内実践

## 課題と効果

- 課題： 担当者の入れ替えが多く発生する中で、スピーディで高品質な対応のためには、担当者のスキルの底上げが必要
- 効果： 経験が浅い担当者のスキルを人工知能(AI)で補うことにより、膨大な数のFAQから的確な答えを導くことができ、対応完了までの時間を51%短縮\*1

## システム概要

当社ミドルウェア製品のコールセンター部門では、お客様への高品質な対応を実現するため、過去のお客様対応データから8万件もの膨大なFAQを作成し、活用しております。

従来のキーワードを用いた検索機能では、的確な答えを得るために、最適なキーワードを指定する必要があり、FAQを使いこなすためには専門知識が必要でした。

そこで富士通は、「Human Centric AI Zinrai (ジンライ)」の技術をアドオンしたFAQ検索システムを開発し、経験が浅い担当者でも、お問合せ内容をそのまま文章として入力するだけで、迅速に確度の高い答えを得られるようにしました。

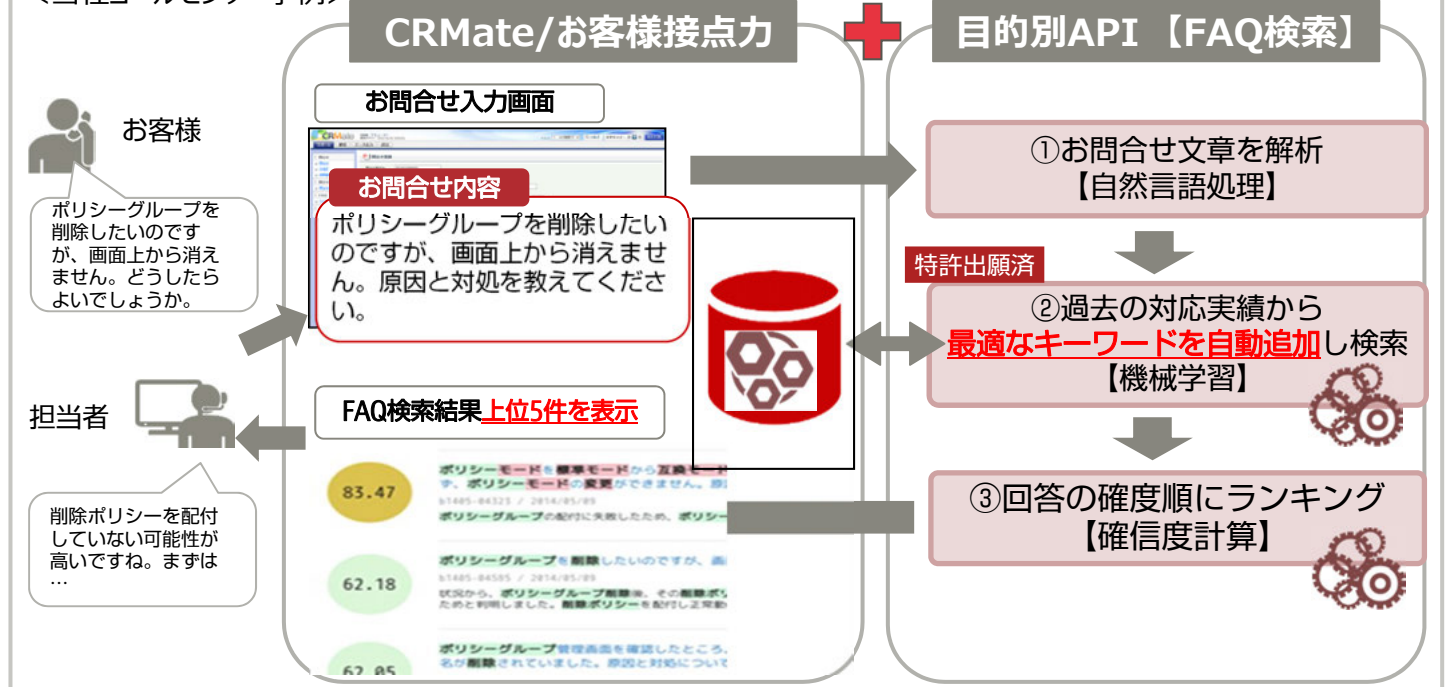
自然文  
でFAQ検索  
?

スキルの  
ばらつきを  
なくしたい

教育期間を  
短縮したい

早く正確に  
回答したい

<当社コールセンター事例>



\*1：当社 社内実践における実績

※本資料中、**特許出願済** 表示箇所については特許出願済の技術を含みます。

商品・サービスについてのお問い合わせは

**富士通コンタクトライン (総合窓口) 0120-933-200** 受付時間 9:00~17:30 (土・日・祝日・当社指定の休業日を除く)

富士通公開サイト <http://jp.fujitsu.com/> 詳細はこちら <http://www.fujitsu.com/jp/zinrai>

Case Study: Our middleware product call center

# Supporting Call Center Operators with AI

FUJITSU Cloud Service K5 Zinrai Platform Service  
Application-oriented API "FAQ search"

Advanced Technology

in-house practice

## Issue and Outcome

- Issue: With frequent turnover of persons in charge, the company needed to raise the skill level of these persons in order to provide speedy and high-quality responses
- Outcome: Using AI to supplement the skills of persons in charge with low experience enabled discovery of accurate responses from voluminous FAQs, cutting the time until completion of response by 51%\*1

FAQ search using natural language

Need to eliminate unevenness in skills...

Need to shorten time required for education...

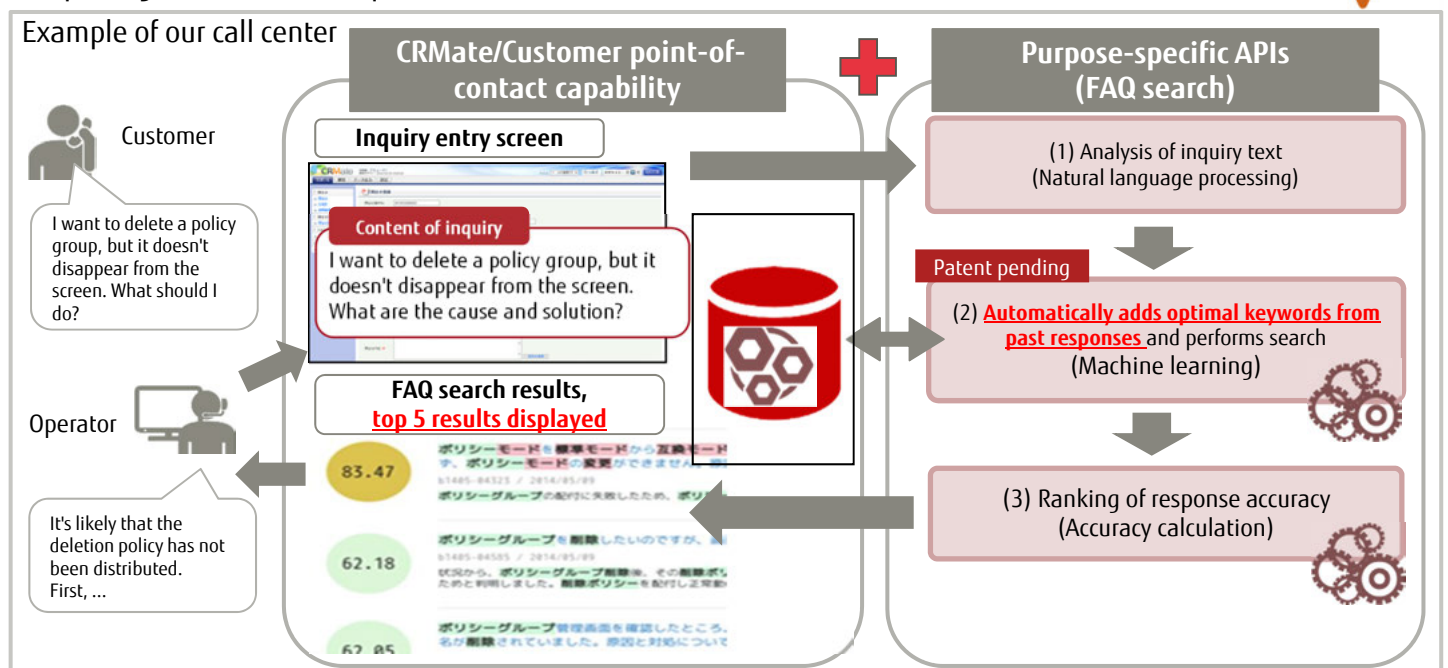
Need to respond quickly and accurately...

## System Overview

In order to achieve high-quality customer responses, our middleware product call center division has created and used FAQs with 80,000 items based on customer response data from the past.

Conventional keywords search requires expert knowledge to make full use of the FAQs as it needs the specification of optimal keywords to obtain accurate responses.

Therefore, Fujitsu has developed an FAQ search system with Human Centric AI Zinrai technology as an add-on. This enables even fresh operators to obtain highly reliable responses quickly, by simply inputting the content of inquiries as is.



\*1: Track record of practice within the company

\* In these materials, items noted as **Patent pending** includes technologies for which patent application has been made.

This leaflet has been translated from a Japanese local version.

Some content referenced is for Japan only.

If you need further information, please contact the sales representative in your region.

<http://www.fujitsu.com/global/>