

株式会社ユーコット・インフォテクノ様

問合せ対応時間を1件あたり50%削減 AI活用で即時対応できるサポート環境を実現

商品名

Fujitsu Cloud Service for OSS Zinrai プラットフォームサービス API「FAQ 検索」※以下、Zinrai「FAQ 検索」

課題

- 問合せ件数の減少率が停滞している
- 時間外の問合せ対応が十分でない
- 教師データの準備が間に合わない

効果

- ■ ユーザー公開で、飛躍的な削減に期待
- ■ AI活用により時間外対応を強化
- ■ 教師データを育てる方法に変更し、計画通りの導入を実現

ユーコット・インフォテクノは、UCC グループに提供している各種システムの問合せ対応をより迅速に行うため、Zinrai「FAQ 検索」を導入。検索ヒット率と検索速度が飛躍的に向上したことで、問合せ時の対応時間を50%削減。さらに学習機能より、サービスデスクメンバーの作業が軽減され、時間外対応の強化や問合せの削減を実現。

背景

問合せ件数削減の鍵は マニュアル・FAQの検索環境

ユーコット・インフォテクノは1990年の設立以来、UCCグループのICTに関わる業務全般を担っている。

グループは缶コーヒーやレギュラーコーヒーの製造・販売を中心に、外食事業やコーヒーマシン事業などを国内外に展開しており、製造工場や流通現場、外食店舗などにおいて同社が開発・運用・保守を担うシステムは、現在60種にも上る。そのシステム利用に関する問合せのすべてを同社のサービスデスクが一元管理している。

「問合せはつまり、その間に業務が止まっていることを意味します。生産性の観点からも、問合せ件数を減らすこと、対応時間を短縮させることが我々の使命だと考えています」と話すのはユーコット・インフォテクノ 統合サポート部 サービスデスクグループ課長 梅垣陽一氏。同社は毎年問合せ件数「5%削減」を目標に様々な施策を行ってきた。

「例えば、新しいアプリケーションを導入する方への設定方法の事前案内、定期的な出張説明会の開催などです。ただ問合せ件数削減に一番効果的なのは、やはりマニュアル・FAQの検索率を向上、つまりユーザー自身に自己解決させることです」（梅垣氏）

マニュアル・FAQはすでにポータルサイトでユーザーにも公開されていたが、効果的に活用されていなかった。「原因はフォルダ階層が深くて回答を得るまでに時間がかかったことや、外出先などでネットワークが繋がっていない状態だと閲覧できなかったからです」（梅垣氏）

同社ではこうした環境を改善しようと、検索画面をリニューアルし、スマートフォンでも閲覧可能にした。その結果、閲覧率が上がり、2013年からの4年間で40%の削減を達成した。

また「問合せ件数の減少は、対応時間の削減にもつながりました」とサービスデスクグループ 藤永恵理子氏は話す。

問合せは通常、1次対応のメンバーが質問のワードを事例データベースで検索して回答。回答できない場合はより経験豊富なベテランのメンバー

お客様プロフィール

株式会社ユーコット・インフォテクノ

本社所在地 神戸市中央区磯辺通3丁目2番17号 ワールド三宮ビル7F

設立 1990年9月

ホームページ <http://www.ucot.co.jp/index.html>

代表者 代表取締役社長 向井光浩

事業概要 UCCグループ会社全てのITサービスを提供する総合ITベンダーとしての役割を担う。業務システムの設計開発から、システム運用、利用部門のサポート、ネットワーク構築、セキュリティ管理からPC導入まで、あらゆるICT業務の総合窓口となることに努める。



株式会社
ユーコット・インフォテクノ
代表取締役常務
統合サポート部部长
秋山 毅氏



株式会社
ユーコット・インフォテクノ
統合サポート部
サービスデスクグループ課長
梅垣 陽一氏



株式会社
ユーコット・インフォテクノ
サービスデスクグループ
主任
藤永 恵理子氏

に引き上げて対応（1.5 次回答）。さらに専門的な知識が必要な場合はアプリ開発者へと引き上げて対応（2 次回答）している。「マニュアル・FAQ 閲覧率の増加で問合せ件数が減り、代わりにシステムの勉強会など、知識やノウハウをグループ内で共有する時間が増えました」と藤永氏。結果として一次回答率が向上して対応時間の短縮に繋がった。

経緯

問合せ削減率が停滞

AI を使った革新的な提案に期待

マニュアル・FAQ の検索率の向上は、問合せ削減に一定の効果がある。「ただ、そうは言っても、ここ数年は削減率が停滞していました。また今後も自社システムが更新・増加されていくことを考えると、検索システムを単に改善するだけでなく“革新”する必要性を感じていました」（藤永氏）

問合せ件数の増加は、グループが近年、基幹系システムを移行していることも大きく影響している。これまでも基幹系の問合せが全体の約 45% を占めていたが、今後もさらに増えると予想された。

また、他にも時間外のサポート体制が十分でないという課題もあった。平日の 19 時以降と休日は問合せセンターに転送され、緊急性のない案件は後日対応となっていた。これにユーザーからは不満の声が挙がっていた。「そうした中、AI の可能性を知って興味を持ちました」と梅垣氏。つね日頃、新技術の導入に前向きな同社。AI を使ってマニュアル・FAQ の検索率を向上させることに社内で異論はなく、2017 年 4 月の導入に向けて検討を開始した。

「ただし、AI は我々にとっては未知の技術。まず、AI で一体何ができるのか、変わるのか。それを知ることからスタートでした」と語るのは代表取締役常務 統合サポート部部长 秋山毅氏。

ポイント

自然文入力で確度順にヒット

検索時間も大幅に短縮

「ベンダーとして富士通を選んだのは、AI 活用に対する不明点などに真摯に答えてくれたことです」と梅垣氏。「他にも、初期費用から運用・サポート費用まで明確に示してくれたなどの理由がありますが、決め手は安心感です。弊社の業務や既存システムを含めグループの環境を熟知してくれているのが非常に大きかったですね」（梅垣氏）

打ち合わせは“AI で一体何ができるのか”という概念の共有からスタートし、課題解決に最も有効な要件定義の検討を行った。

まず柱となるのは自社の検索システムの革新。骨組みは「過去のインシデントを教師データとして各種マニュアルに紐付けし、回答を得る」というものだが、Zinrai「FAQ 検索」が画期的なのは、質問者の意図を汲み取って検索してくれる点にある。

従来は事例データベースに記録されている用語で検索しないと、的確なインシデントがヒットしなかったが、Zinrai「FAQ 検索」なら、質問者の自然な文章をそのまま入力しても検索が可能でした。最適なキーワードを判断して検索を行ってくれるため検索時間が大幅に短縮されます」（藤永氏）

また、検索結果は常に学習され、同様の質問に対する回答の順番が更新されていくため、検索を重ねることによる的確な回答を得られるようになる。さらに自然文入力をサポートすることで、入力にかかる時間も大幅に短縮できる。

「回答が確度順に表示されることで、これまで懸念されていた対応者ごとのバラつきも軽減できます。またメンバーのスキルの平準化にも効果的です」（藤永氏）

具体的な運用方法などの検討を重ね、2017 年 7 月に実データを使った実証実験を開始。

「検索結果は、かなりの確率で正しい回答を得られ、インシデントの記録の方法を工夫すれば十分に使えると判断できました」と藤永氏。「さらに特筆すべきは検索の速さです。検索時間がこれまでの 10 分の 1 に短縮されます。多量のデータを抱えても検索のレスポンスに影響がないなど、Zinrai「FAQ 検索」導入の利点がはっきりと分かりました」（藤永氏）

コスト面に関しても、「メンバー数や規模に応じた様々なプランを提案していただきました。導入時だけでなく、導入後の運用費用にいくらかかるのかを早い段階で提示してもらい助かりました」と梅垣氏。

実証実験は非常に満足いく結果となった。そしていよいよ開発に着手。しかしここで、新たな課題が発生。

「教師データの準備に時間が掛かりすぎるといった問題です」（藤永氏）

日常業務と並行して教師データの作成に着手したが、2か月分のインシデントから教師データを作成するのに2週間かかり、しかも 3% しか教師データにならなかった。「全てデータ化するには 8ヶ月。非常に効率が悪いことがわかりました」

これに対し富士通は、過去のデータと既存の FAQ をそのまま Zinrai「FAQ 検索」に投入する代替案を提示。さらに検索結果に対するユーザーの評価と紐付けすることで、より確度の高い検索ができるように教師データを育てていく方法だ。

「臨機応変に対処いただいて、非常に助かりました。おかげで計画通りに導入できました」（梅垣氏）



効果と今後の展望

AI 導入の手応えを得て

グループ会社への横展開も視野に

教師データを育てながらの運用のため、サービスデスクメンバー支援のみの限定的な導入となったが、それでも優れた効果が発揮されている。「まず、一度の検索で的確な回答にヒットするため、1 次回答の対応時間が大幅に短くなりました。また、1 次回答で完結するケースが確実に増えています」と藤永氏。

2018 年 12 月から UCC グループのユーザーにも公開予定。スマートフォンでの利用も可能なため、問合せの大幅な削減に期待が高まる。「AI は使えば使うほど精度が上がる、つまり成長するシステムです。今回の導入で得た知識やノウハウは、いずれグループの財産になると確信しています。今後は同様の問合せ対応業務を行なっているグループ会社へ展開するなど、有効に活用していきたいと考えています」（秋山氏）

お問い合わせ先

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)

富士通株式会社 〒105-7123 東京都港区東新橋1-5-2 汐留シティセンター

<http://www.fujitsu.com/jp/solutions/business-technology/ai/ai-zinrai/>