

AIの活用で、確度の高い回答候補を自動表示

DATA

活用分野

コンタクトセンターの対応
力向上

テクノロジー

AI

コンタクトセンターの運営においては、現場のナレッジを共有・有効活用し対応品質を向上させるナレッジセンターサービス (KCS) の活用が提唱されている。パーソルワークスデザイン社では、ここにAIを導入し、コンタクトセンター業務における1次回答率の23%向上、スーパーバイザーによる助言率の35%削減など、対応力を向上させた。

KCSの運用を確立したうえで、既

存のFAQシステムの「OKBIZ」にAI「Knowledge Discovery」を連携。ナレッジ活用の利便性を向上させる一方で、オペレータの回答候補検索をAIでアシスト。AIが自動表示することにより、経験値に依存しない仕組みとした。

対応件数向上など底上げが図られており、伸び悩んでいた中堅オペレータに顕著な効果が表れたのも特徴的だ。テクノロジーがオペレータのポテンシャルを引き出したといえる。従業員満足度 (ES) の向上や離職率の大幅減という効果も得られた。

図 コンタクトセンターのナレッジ活用をAIがアシスト

