

ナレッジ×AIで変わるコールセンター！ 成功事例と実践アプローチ

2024/9/12

アクセラテクノロジー株式会社
武藤 桜

自己紹介

名前

武藤 桜

出身

東京都出身全国育ち

略歴

新卒で電子カルテの会社に入社
現場SEとして、メンテナンスや導入を担当

その後、アクセラテクノロジーに入社
営業としてCRM部門や製造部門等を担当

本講演の流れ

1 コールセンター業界におけるAIへの期待と課題

2 ナレッジ×AIで変わるコールセンター： ナレッジマネジメントの実践

— 超FAQ / ナレッジの動脈・静脈 / 業務への組込 / お客様事例

3 ナレッジ×AIで変わるコールセンター： ナレッジ×AIを急加速させるAI活用 2つのポイント

— ドリルダウン検索×AI / プロンプト共有 / お客様事例

4 さいごに

1.コールセンター業界におけるAIへの期待と課題



新人の
早期立ち上げ



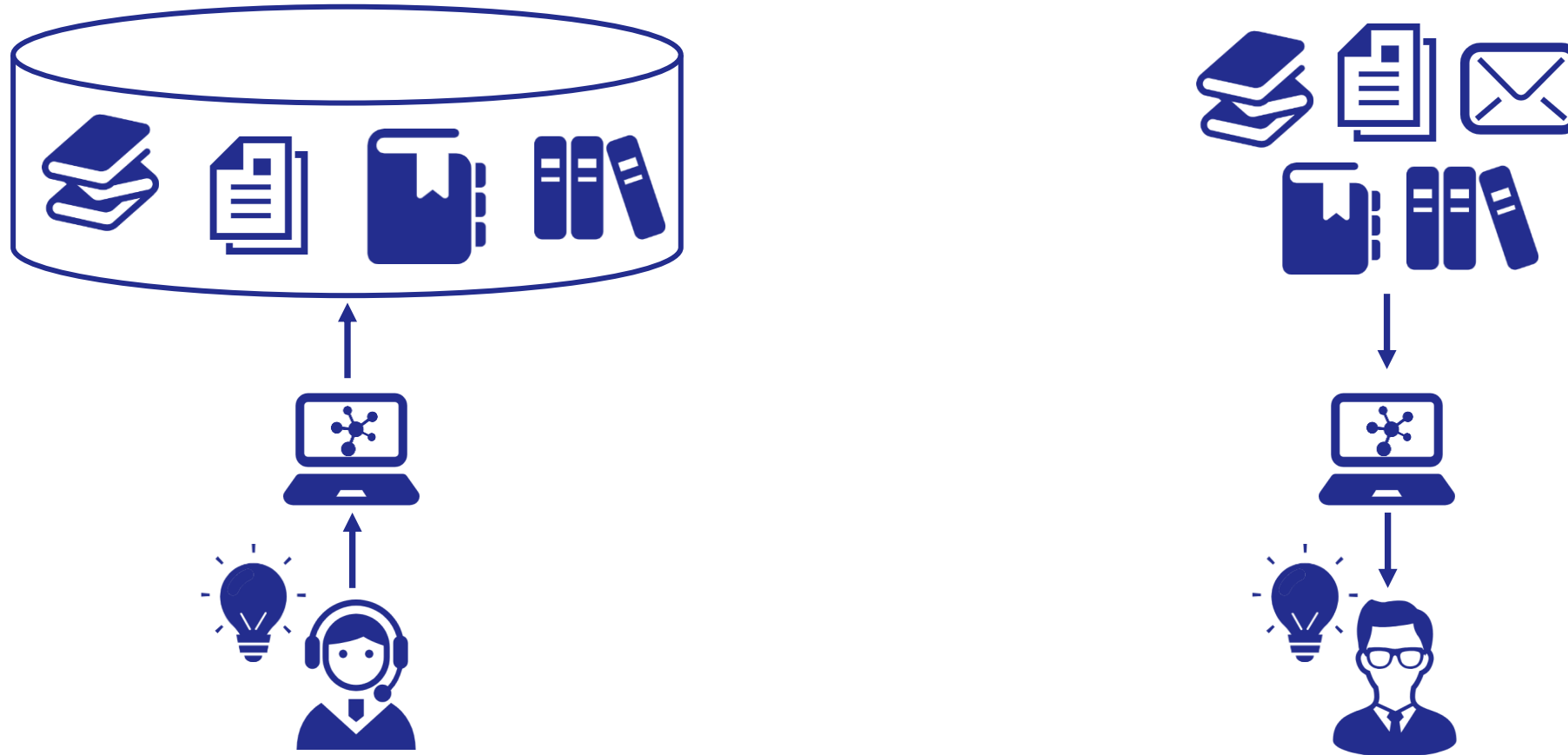
顧客満足度
向上



人の定着と
働き方の多様化

AIはコールセンター業界の期待の星

1.コールセンター業界におけるAIへの期待と課題



AIによる業務負担の軽減

1.コールセンター業界におけるAIへの期待と課題

AIが参照する情報が足りない、最新ではない

情報がありすぎて、
AIに聞いても薄い内容しか返ってこない

AIを使ってもっと効率や品質を上げたい

本講演の流れ

1 コールセンター業界におけるAIへの期待と課題

2 ナレッジ×AIで変わるコールセンター： ナレッジマネジメントの実践

— 超FAQ / ナレッジの動脈・静脈 / 業務への組み込み / お客様事例

3 ナレッジ×AIで変わるコールセンター： ナレッジ×AIを急加速させるAI活用 2つのポイント

— ドリルダウン検索×AI / プロンプト共有 / お客様事例

4 さいごに

超FAQ

FAQを管理する上でよく聞く課題



- ・QAを公開しているのに問合せがくる
- ・難易度の高い応対が求められ、QAではカバーしきれない
- ・QAの用意と、品質の維持が大変

超FAQ

既にある情報をうまく使って
QAの代わりにしよう！！

2. ナレッジ×AIで変わるコールセンター：ナレッジマネジメントの実践

超FAQ

ID	ナレッジ分類/製品カテゴリ	製品名	型番	対象機能	お問い合わせ内容	質問/質問Q	回答A
1	FAQ	炊飯器	ごはんの煮え	TQ-023	炊飯機能	美味しく炊けない	炊き出し時の「エコモード」ではなく「デリシャスモード」に切り替えてみてください。
2	FAQ	炊飯器	ごはんの煮え	TQ-023	炊飯機能	美味しく炊けない	必ずお米を洗ってあげてください。 ・お米を煮詰めに浸さず ・お米少量炊飯の設定をする ・炊きあがったあとすぐにごはんをほぐす 以下を確認してみてください。 ・ふたが正しく閉まっているか確認 ・やからかコースを試す ・炊きあがったあとすぐにごはんをほぐす
3	FAQ	炊飯器	ごはんの煮え	TQ-023	炊飯機能	美味しく炊けない	・少量炊飯の設定のまま規定以上の量のお米を炊いていないか確認します。 ・揚げ付きを炊く場合は、内釜の油膜を定期的に拭く。炊飯前に内釜がきちんと炊飯器にセットされていることを確認してください。また、炊飯時の水加減を標準量に合わせてください。 ふまこぼれを防ぐには、お米を炊く前に適切に水を量ってください。お米の量に対して多すぎる水を加えないようにし、お米を研ぐ際は丁寧に洗ってください。また、内釜と釜の間に汚れがないことを確認してください。 蒸気が出ない場合は、蒸気を出すためのベントが詰まっている可能性があります。炊飯器の蓋と蒸気ベントを確認し、清掃してください。 蒸気が出るのは正常な動作ですが、過度に多い場合は蓋の開め方が不十分であるか、水の量が多すぎる可能性があります。 使用後はお米をきれいに洗い、炊飯器内部を乾燥させることで、不快な匂いを減少させることができます。定期的な清掃をお勧めします。 ごはんが匂う場合は、お米の品質、または保存状態に問題がある可能性があります。新鮮なお米を使用し、適切に保管してください。
4					炊けない	ムラがある	
5					炊けない	こげがある	
6					炊けない	ふまこぼれる	
7					炊けない	炊飯中に蒸気が出ない	
8	FAQ	炊飯器	ごはんの煮え	TQ-023	炊飯機能	炊飯中の問題	炊飯中に蒸気が出る
9	FAQ	炊飯器	ごはんの煮え	TQ-023	炊飯機能	炊飯中の問題	米味が匂う
10	FAQ	炊飯器	ごはんの煮え	TQ-023	炊飯機能	炊飯中の問題	ごはんが匂う
11	FAQ	炊飯器	ごはんの煮え	TQ-023	炊飯機能	炊飯中の問題	ごはんが匂う
12	FAQ	炊飯器	ごはんの煮え	TQ-023	炊飯機能	炊飯中の問題	ごはんが匂う
13	FAQ	炊飯器	ごはんの煮え	TQ-023	炊飯機能	炊飯中の問題	ごはんが匂う
14	FAQ	炊飯器	ごはんの煮え	TQ-023	炊飯機能	炊飯中の問題	ごはんが匂う
15	FAQ	炊飯器	ごはんの煮え	TQ-023	炊飯機能	炊飯中の問題	ごはんが匂う
16	FAQ	炊飯器	ごはんの煮え	TQ-023	炊飯機能	炊飯中の問題	ごはんが匂う
17	FAQ	炊飯器	ごはんの煮え	TQ-023	炊飯機能	炊飯中の問題	ごはんが匂う
18	FAQ	炊飯器	ごはんの煮え	TQ-023	炊飯機能	炊飯中の問題	ごはんが匂う

メール雛形

お客様へ
サービスをご愛顧いただき、誠にありがとうございます。いただいたご質問につきまして、内容を確認いたしました。

【問合せ】
にしまして、以下の通りご案内させていただきます。

【回答】
改めまして、この度はお問い合わせいただきありがとうございました。上記のご案内で問題が解決することを心より願っております。何か他にご不明な点がございましたら、いつでもお気軽にご連絡ください。

クレーム対応方針

クレーム対応の基本

1.クレーム対応の心構え

クレームと聞くと、マイナスなイメージを持ちませんか？実は必ずしもネガティブなものではありません。クレームを適切に対処することは、提供するサービスをより良くするきっかけや、自分自身のスキルアップにつながるチャンスでもあるのです。

クレームの多くは、相手が期待していたサービスを受けられなかったために発生します。つまり、クレームを通じて「お客様や利用者が求めるサービスとはどのようなものか」を知るきっかけになります。

クレームの種類には、「困っていて、サービスの改善を希望するもの」のほか、「サービスを良くしたいから」と善意で寄せられるものもあります。クレームを訴える側は

社内のすべての情報が宝の山！

マニュアル 取扱説明書

事前に炊飯の予約をしたい場合、予約機能を利用して前もって予約をします。朝のうちに予約をしておけば、夕食時には新鮮なご飯が炊きあがり、という快適さを実現します。この機能を使って時間を有効活用してください。

早炊き機能

時間が無い時には、早炊き機能が非常に便利です。通常の炊飯に比べて、迅速にご飯を炊き上げることができます。忙しいお客様にも、この機能が役立ちます。

操作パネルガイド

炊飯開始 炊飯を開始するには、まず「COOK」ボタンを押してください。ディスプレイに「00:00」と表示されたら、炊飯が正しく設定されていることを示します。炊飯プロセスが始まり、表示された時間がカウントダウンを開始します。プリセットの炊飯時間が終了すると、自動的に「KEEP WARM」モードに切り替わります。

保温停止 保温機能を停止したい場合は、「KEEP WARM」ボタンを押し続けてください。数秒後に保温機能がオフになり、ディスプレイの「KEEP WARM」のライトが消えます。ごはんを食べる直前にこの機能を使用することで、ごはんを新鮮な状態で頂くことができます。

タイマー設定 予約炊飯を設定するには、「RESERVOIR」ボタンを押してください。時間を調整するには、「Time / TEMP」ボタンを使用して時間を増減します。

クラウドサービス契約規程

第1条（規程の適用）
アクセラテクノロジー株式会社（以下「当社」という）は、以下の条項によりクラウドサービス契約規程（以下「本規程」という）を定める。

第2条（用語の定義）
本規程において使用する用語は、以下のとおり定義される。

（1）「本サービス」とは、以下のクラウドサービスにより構成されるものとし、インターネット上で提供されるSaaS型サービスを指す。

2. ナレッジ×AIで変わるコールセンター：ナレッジマネジメントの実践

超FAQ

情報を集めてうまく使う！



ファイルサーバに
格納した情報



よく参考にする
特定のWEBサイト



SolutionDeskで
探しやすさUP

2. ナレッジ×AIで変わるコールセンター：ナレッジマネジメントの実践

ナレッジの動脈・静脈

1

超FAQ
(ナレッジ)



2

ナレッジの
動脈⇔静脈

- ・ 知識やノウハウを持っているベテランの方が退職したら…？
- ・ 似たような手上げ質問が何度も来る…
- ・ 資料の更新時に、どこを更新したらもっと活用が進むか…

2. ナレッジ×AIで変わるコールセンター：ナレッジマネジメントの実践

ナレッジの動脈・静脈



2. ナレッジ×AIで変わるコールセンター：ナレッジマネジメントの実践

ナレッジの動脈・静脈



問合せ案件管理



ログ分析



ナレッジに紐づく
チャット

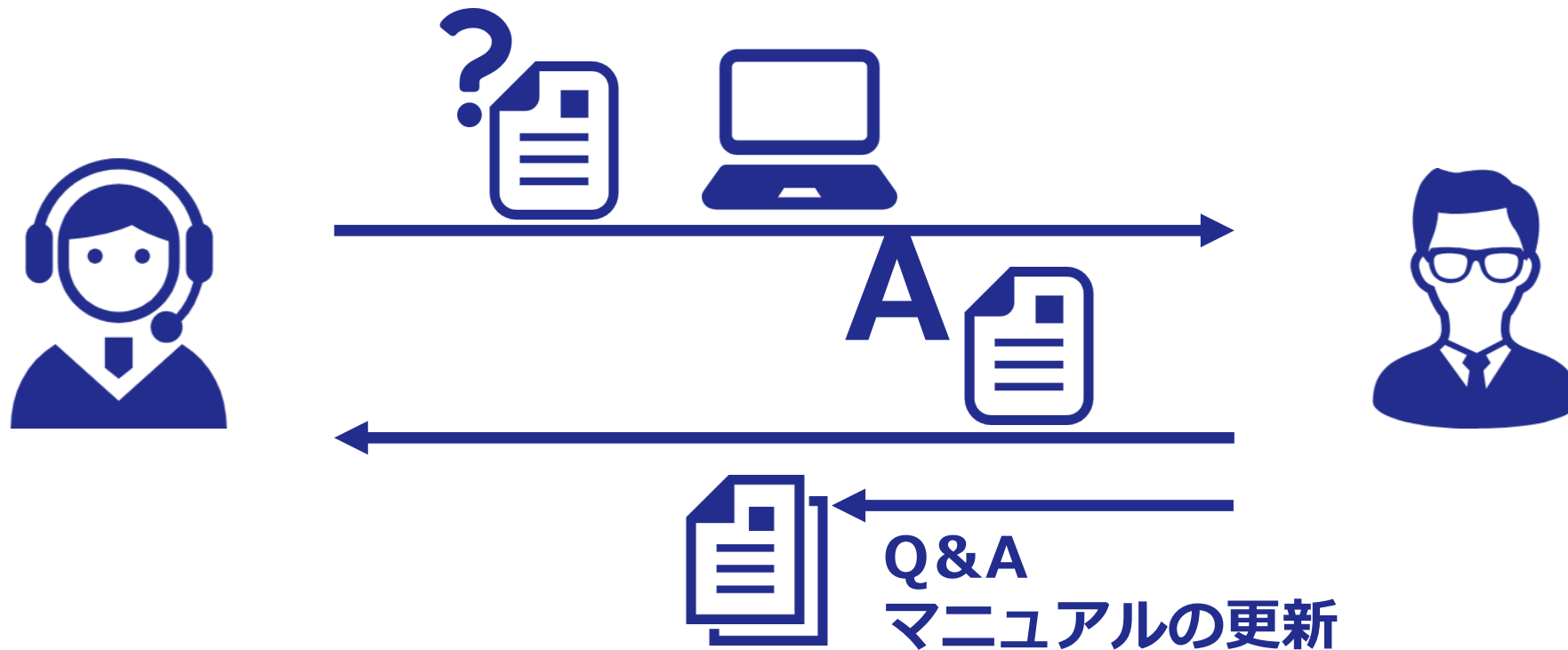
2. ナレッジ×AIで変わるコールセンター：ナレッジマネジメントの実践

ナレッジの動脈・静脈



問合せ案件管理

手上げでエスカレーションするのではなく、システム上で管理と返答。
多かった問合せや特殊な内容は、QA化やマニュアルに落とし込む。



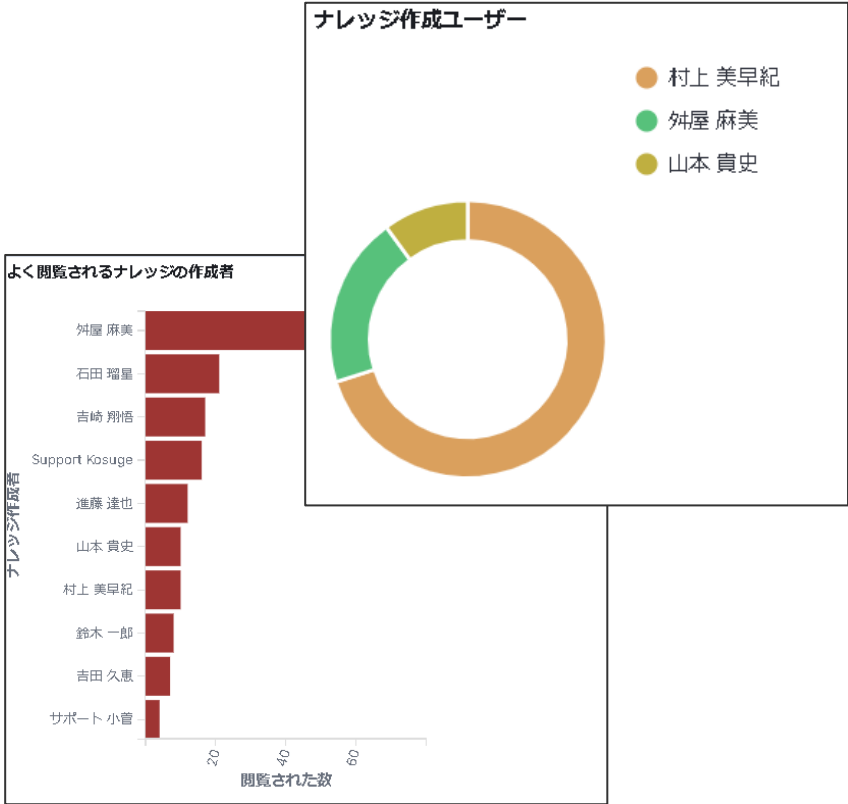
2. ナレッジ×AIで変わるコールセンター：ナレッジマネジメントの実践

ナレッジの動脈・静脈



ログ分析

発生件数や、だれが対応したか、登録したか、検索の傾向はどうか、ログを基にした分析が可能。



2. ナレッジ×AIで変わるコールセンター：ナレッジマネジメントの実践

ナレッジの動脈・静脈



ナレッジに紐づくチャット

案件・FAQ・マニュアル、それぞれのナレッジに紐づくチャットでノウハウや気づきを残し、他のメンバーへ共有が可能。



2. ナレッジ×AIで変わるコールセンター：ナレッジマネジメントの実践

ナレッジの動脈・静脈



2. ナレッジ×AIで変わるコールセンター：ナレッジマネジメントの実践

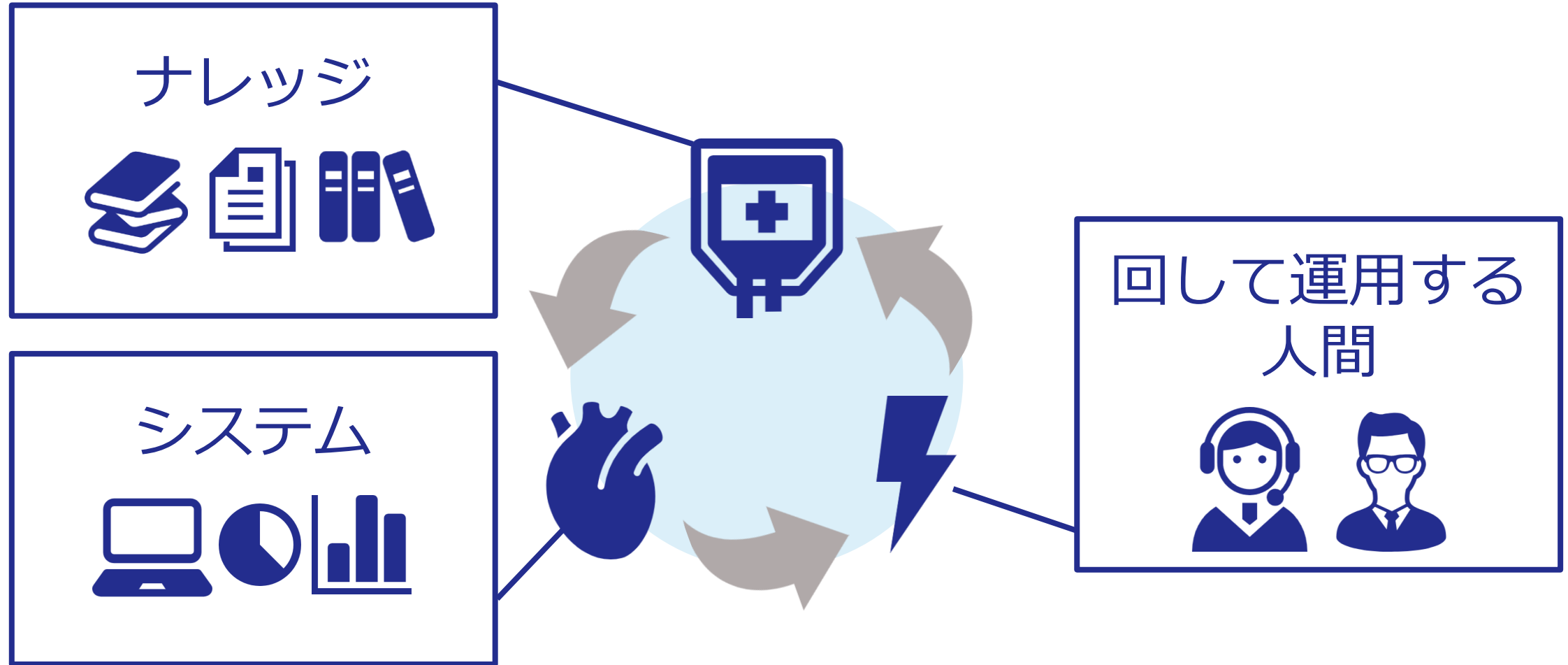
業務への組み込み



- ・ 動脈と静脈、わかったけどその仕組みを本当に回せるのか？
- ・ システムを整えても、みんな使ってくれない…
- ・ 最初は意気込んでやるけど、形骸化してしまつて…

2. ナレッジ×AIで変わるコールセンター：ナレッジマネジメントの実践

業務への組み込み



業務に組み込み、溜まる・使われる

2. ナレッジ×AIで変わるコールセンター：ナレッジマネジメントの実践

お客様事例

- ・ 社名 二チバン株式会社
- ・ 業種 文具・事務用品、ヘルスケア、インテリア、医薬品・医療機器
- ・ 資本金 54.51億円
- ・ 従業員数 連結1,255名 単体743名（2022年3月31日現在）

一般向け



医療向け



産業向け



2. ナレッジ×AIで変わるコールセンター：ナレッジマネジメントの実践

お客様事例

○対象業務

- ・ 部署：お客様相談室7名（当時）
- ・ 年間受付件数：約11,000件
- ・ 対象商品：新旧問わず、全事業の全商品（カタログ80冊以上）

○対応方法

- ・ ベテランは机の引出しにある80冊以上のカタログの中から手書きの情報を参照
- ・ 新任のメンバーは、ベテランに都度質問をしてカタログやノートにメモ

- 課題
- ✓ 情報が見つからない
 - ✓ 担当者によって回答が異なる
 - ✓ メモをExcelにまとめるも、検索困難により使われない

2. ナレッジ×AIで変わるコールセンター：ナレッジマネジメントの実践

お客様事例

1

超FAQ
(ナレッジ)

- 商品カタログ、商品画像を一元管理
- カタログの手書きメモもFAQ化

2

ナレッジの
動脈⇔静脈

- 手書きメモをチャット欄に移行
- 上からの指示や対応方法を話し合い、落とし込み

3

業務への
組込み

- 情報やルールの更新を定期的に実施

本講演の流れ

1 コールセンター業界におけるAIへの期待と課題

2 ナレッジ×AIで変わるコールセンター： ナレッジマネジメントの実践

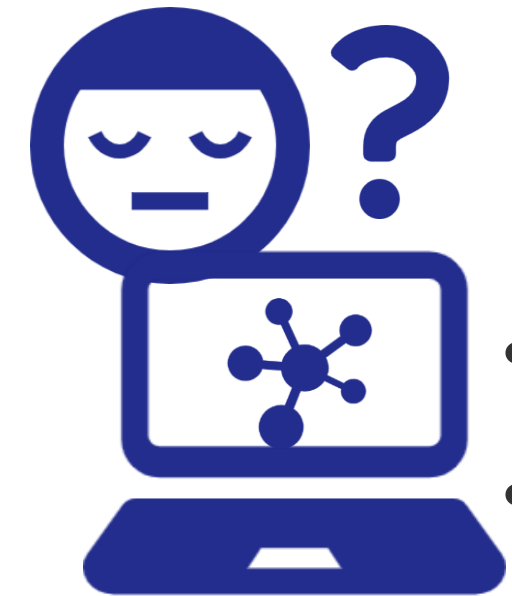
— 超FAQ / ナレッジの動脈・静脈 / 業務への組み込み / お客様事例

3 ナレッジ×AIで変わるコールセンター： ナレッジ×AIを急加速させるAI活用 2つのポイント

— ドリルダウン検索×AI / プロンプト共有 / お客様事例

4 さいごに

AIを活用する上で発生する問題



- ・ AIからの回答は使えるレベル感か
- ・ メンバー全員がうまく使いこなせるか…

3. ナレッジ×AIで変わるコールセンター：ナレッジ×AIを急加速するAI活用2つのポイント

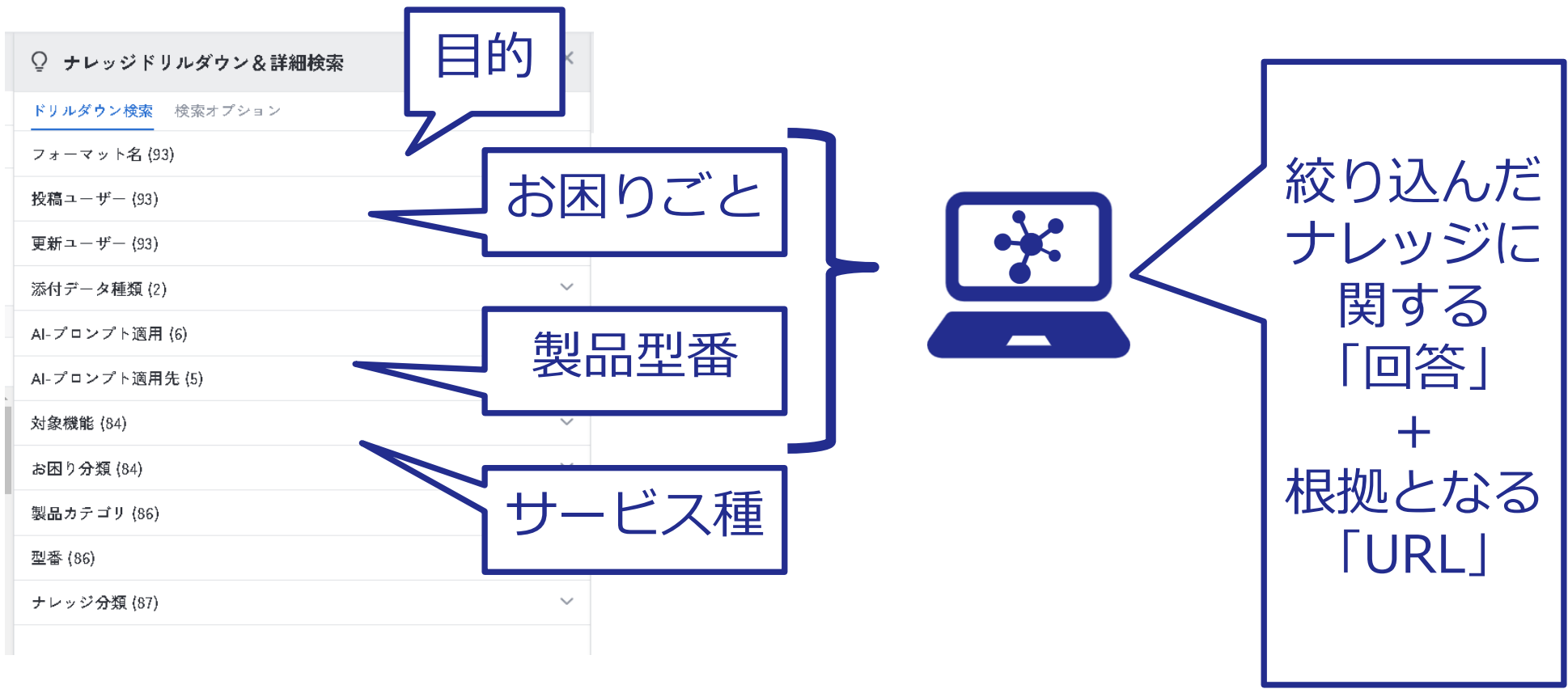
AIの効率・品質を上げる2つのポイント

回答精度を上げる
ドリルダウン検索×AI

誰でも使える
プロンプト共有

3. ナレッジ×AIで変わるコールセンター：ナレッジ×AIを急加速するAI活用2つのポイント

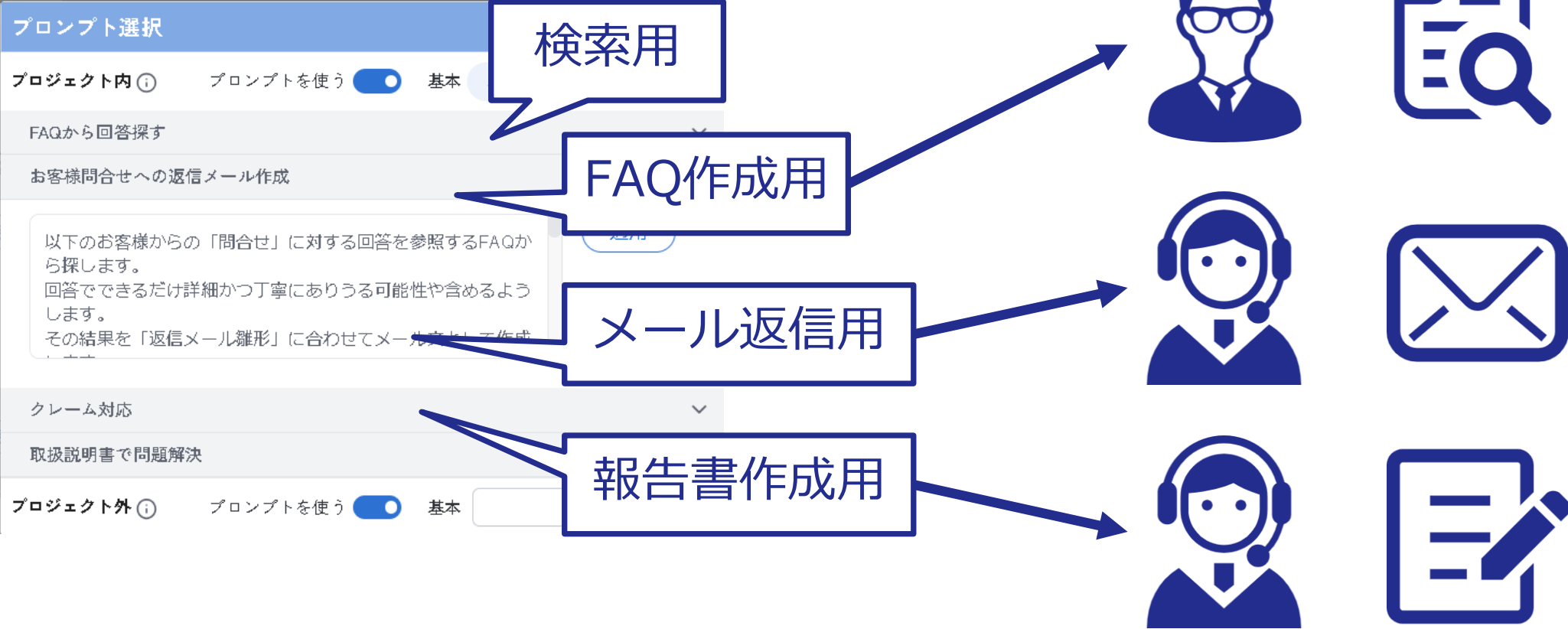
ドリルダウン検索×AI



回答精度を高める・情報元を確認して安心度UP↑

3. ナレッジ×AIで変わるコールセンター：ナレッジ×AIを急加速するAI活用2つのポイント

プロンプト共有



AIへの依頼品質を向上し、AIからの回答品質UP↑

3. ナレッジ×AIで変わるコールセンター：ナレッジ×AIを急加速するAI活用2つのポイント

お客様事例

- ・ 社名 A株式会社
- ・ 業種 社内向けのシステム開発と提供
- ・ 資本金 1 億円
- ・ 従業員数 28名（2024年3月31日現在）



社内向け
システムの提供



A社のシステムを活用する
各企業（約30社）



3. ナレッジ×AIで変わるコールセンター：ナレッジ×AIを急加速するAI活用2つのポイント

お客様事例

○対象業務

- ・ 部署：カスタマーサポート（4名）
- ・ 年間受付件数：約400件
- ・ 対象商品：自社開発し、提供したシステム（マニュアルは1冊当たり**300P越え**）

○対応方法

- ・ 共有サーバに格納したマニュアルを検索し、対応
- ・ 対応歴はまた別に保存し、**別途そちらも検索**し、対応

課題 ✓ 情報が散らばっている、かつページ数があり見つからない
 ✓ 知識がある人に、対応が集中する

3. ナレッジ×AIで変わるコールセンター：ナレッジ×AIを急加速するAI活用2つのポイント

お客様事例

**前提：1つのシステムに情報を一元管理でき、
関連情報を紐づけて見つけれられるようになった。**

1

ドリルダウン
検索

- ・参照元情報を絞り込んだAI活用で
新人でも誰でも正確な回答を見つけられるように

2

プロンプト

- ・プロンプトの作成・共有で、業務負担を軽減、
育休復帰も容易に

本講演の流れ

1 コールセンター業界におけるAIへの期待と課題

2 ナレッジ×AIで変わるコールセンター： ナレッジマネジメントの実践

— 超FAQ / ナレッジの動脈・静脈 / 業務への組込 / お客様事例

3 ナレッジ×AIで変わるコールセンター： ナレッジ×AIを急加速させるAI活用 2つのポイント

— ドリルダウン検索×AI / プロンプト共有 / お客様事例

4 さいごに



生成AIでナレッジ運用を最適化！ コールセンター管理者の新常識

2024年9月12日(木) 16:30 ~ 17:10

アクセラテクノロジー株式会社
ソリューショングループ 木田 優

コールセンターにおける日々の管理運用、新人の即戦力化は多くの管理者にとって大きな課題です。また、個人のスキルやノウハウに依存した問合せ対応をしているセンターもいまだに多いと伺います。そこで今回の講演では、生成AIとナレッジを駆使し、コールセンターの課題を解消する実践的な方法を以下の4テーマでお届けします。

- ・ AIを活用した2ステップのFAQ自動生成
- ・ WEB情報とAIチャットボットを連携するメリット
- ・ 既存ナレッジのAI活用で新人の早期戦力化を実現
- ・ ベテランの暗黙知を引き出し、属人化を防ぐナレッジ活用の仕組み