

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

アクセラテクノロジー株式会社
武藤 桜

アクセラテクノロジ株式会社 ご紹介

- 設立：2001年7月

富士通(株)のベンチャー起業制度により検索技術を強みとしたソフトウェアプロダクト開発企業として創業

- ミッション：「お客様の事業をアクセラレート（加速）」

企業の業務をナレッジマネジメントの取組みでより良くする
ご支援をITシステムとサービスの両面から提供

- 代表：代表取締役社長 進藤達也 博士（情報科学）

- 商品・サービス：

SolutionDesk	ナレッジ×生成AIによる問題解決システム（ナレッジ活用 I T）
K-Board	ナレッジボード（ナレッジ創出IT）
BizAntenna	多言語ナレッジベース（自動翻訳連携）
TanQlo	エンタープライズサーチ（オンプレミス製品）
BizSearch ASPサイト検索	ホームページのサイト内検索
達人シリーズ	コンサルティングと I T 導入支援による業務特化型改善サービス

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



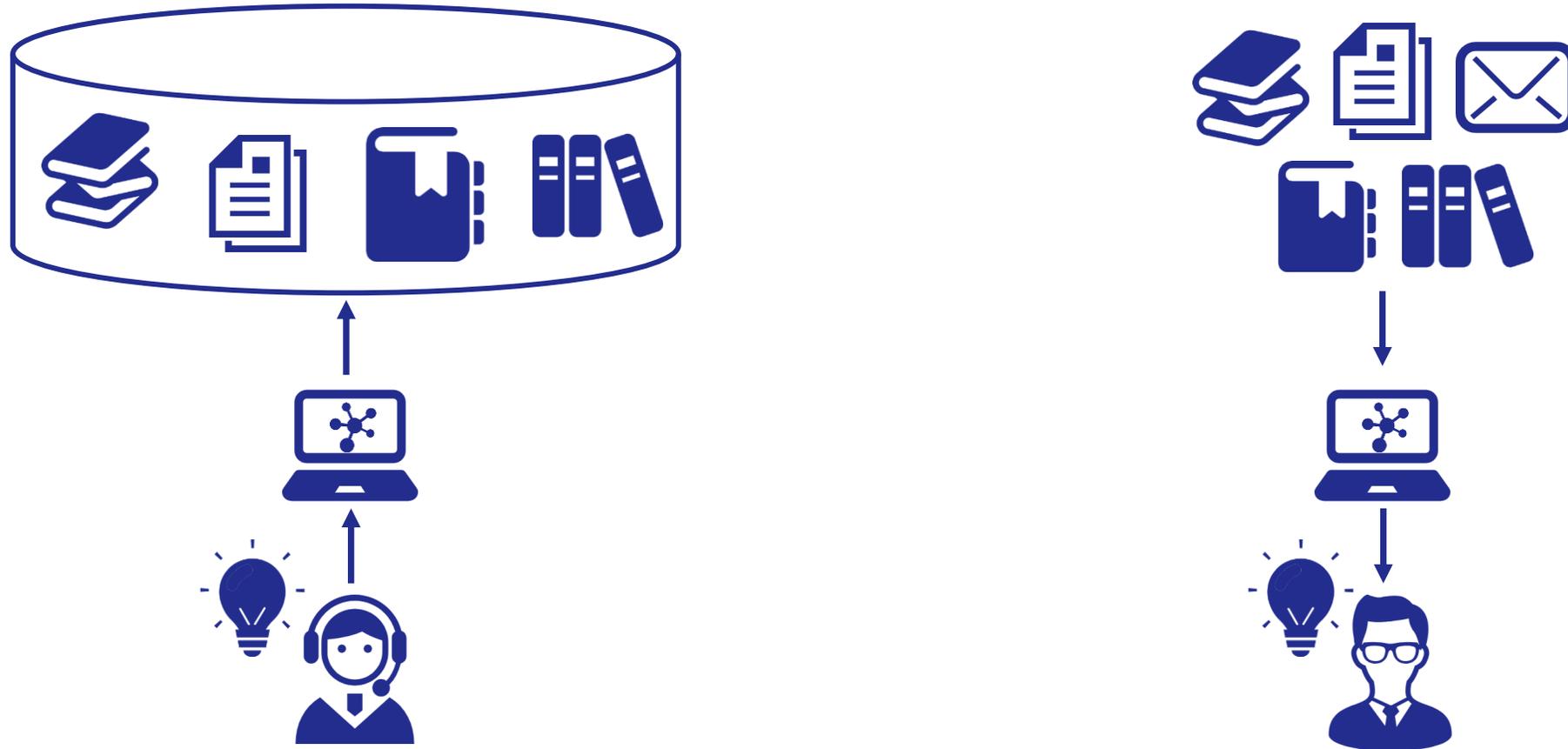
顧客満足度
向上



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！！

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

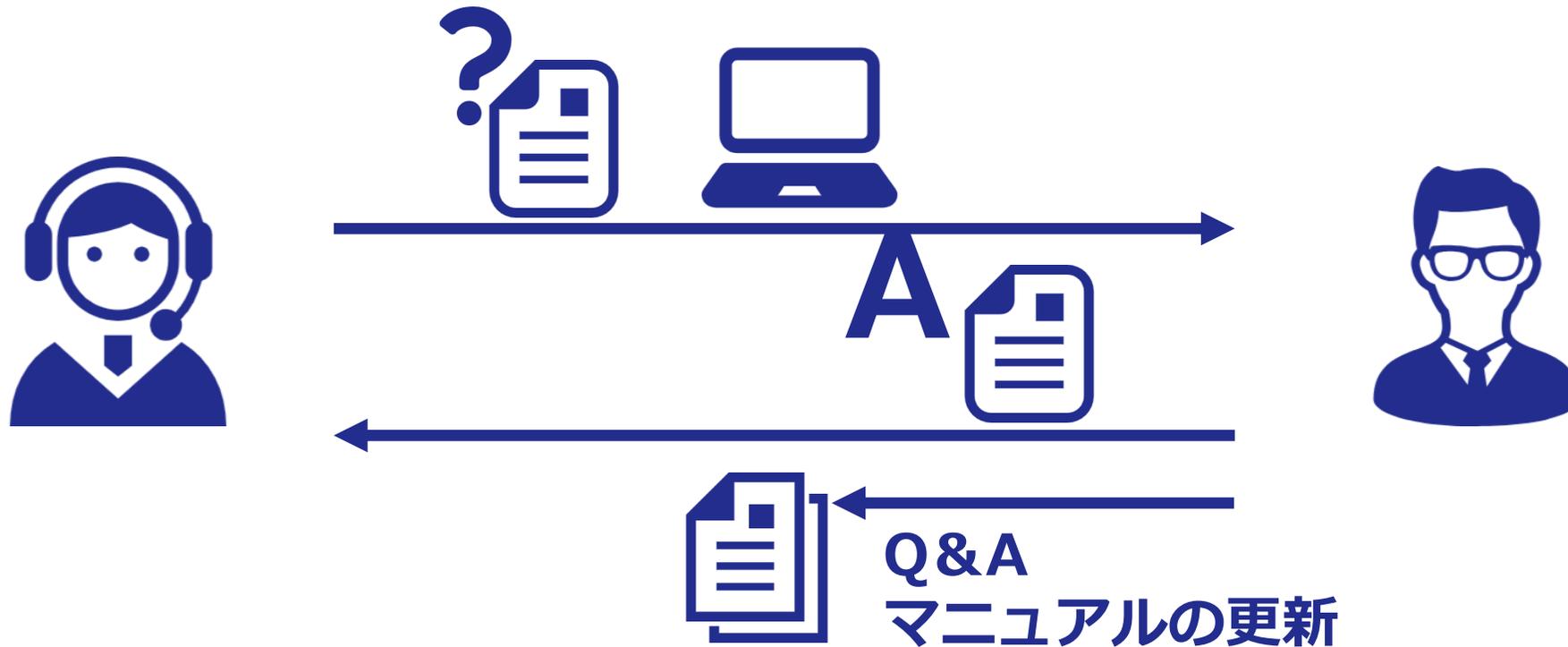
2. ナレッジ×AI®で変わるコールセンター：ナレッジマネジメントの実践

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。



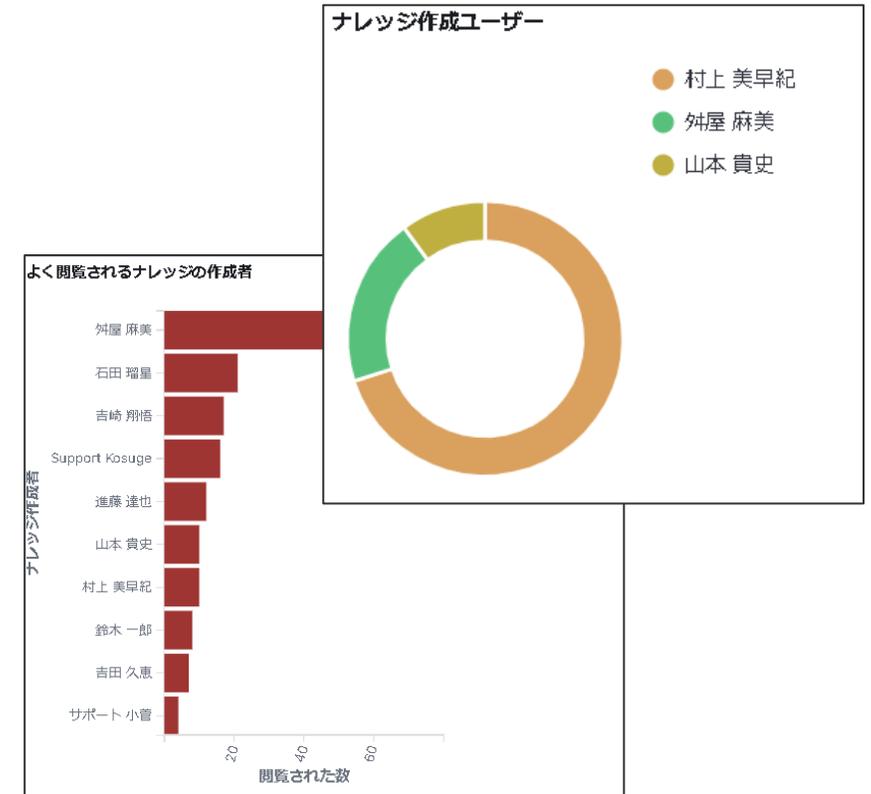
2. ナレッジ×AI®で変わるコールセンター：ナレッジマネジメントの実践

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。

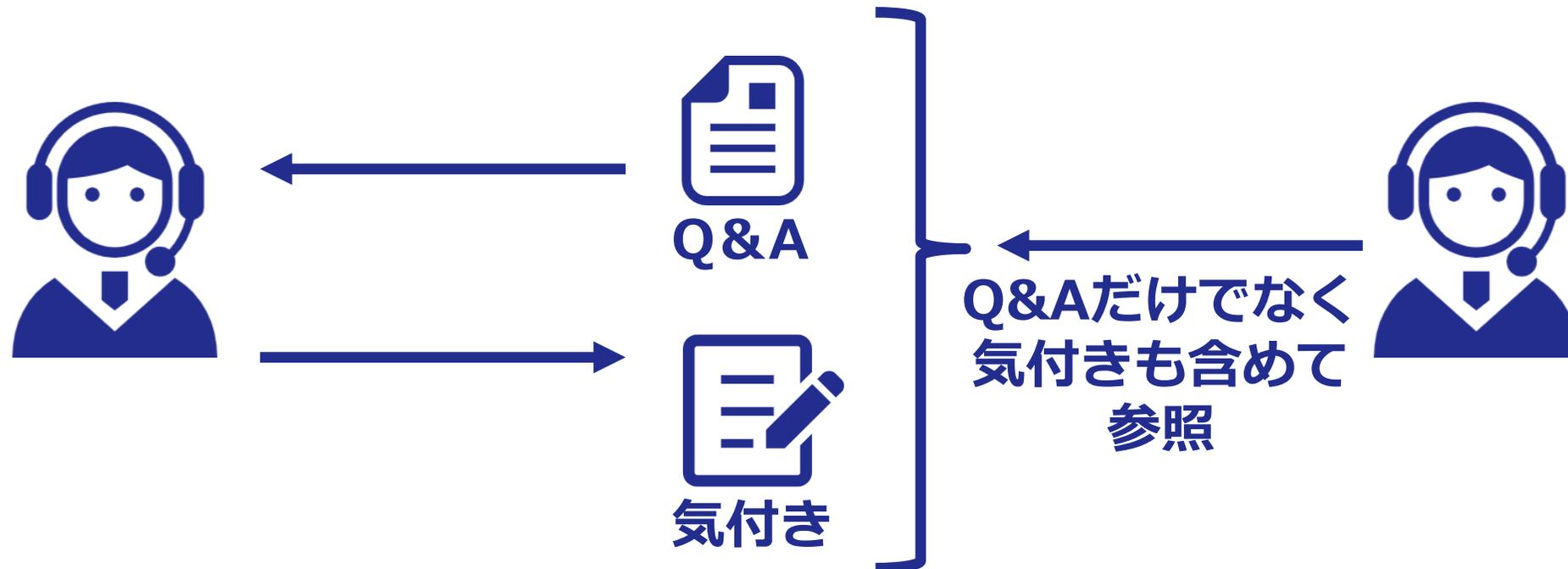


ナレッジの動脈・静脈



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

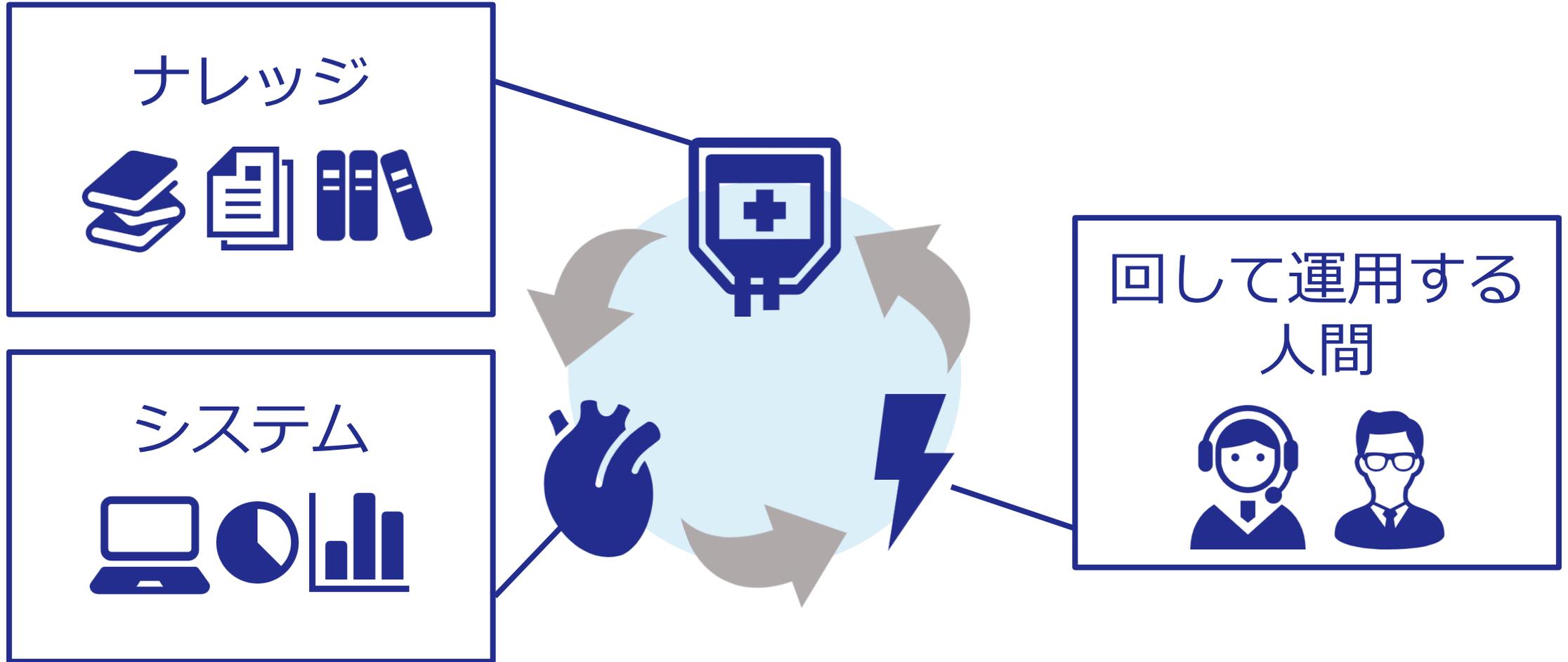
業務への組み込み



- ・ 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

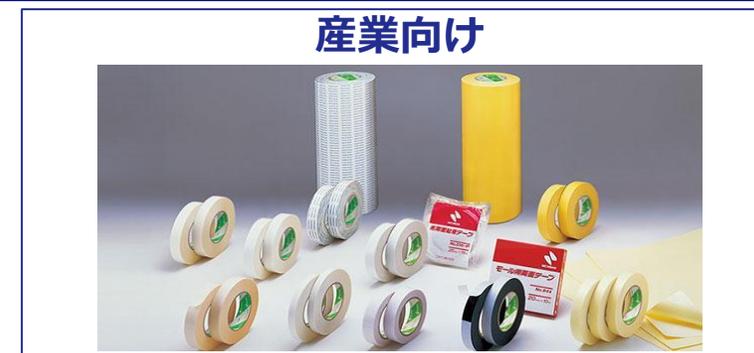


業務に組み込み、溜まる・使われる

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）



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

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

- 情報やルールを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



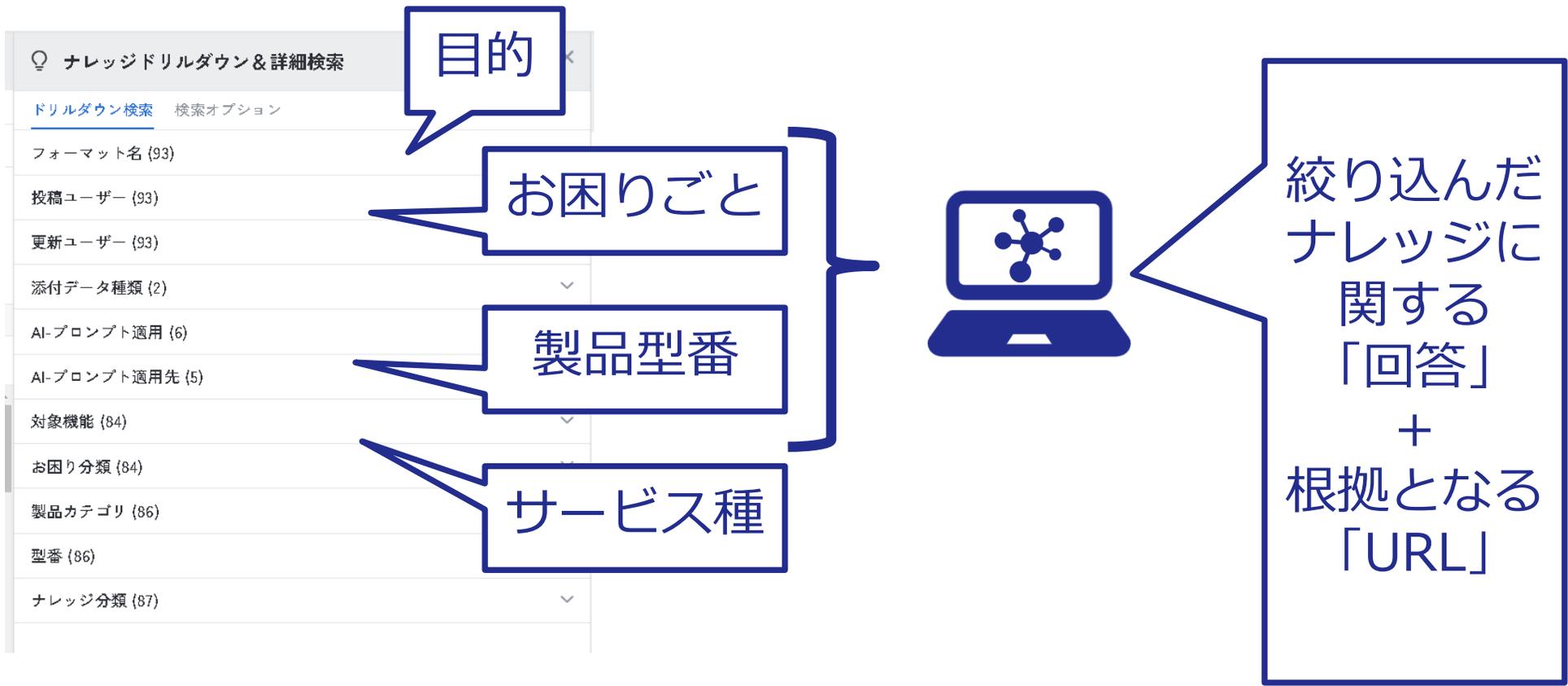
- AIからの回答は使えるレベル感か
- メンバー全員がうまく使いこなせるか…

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

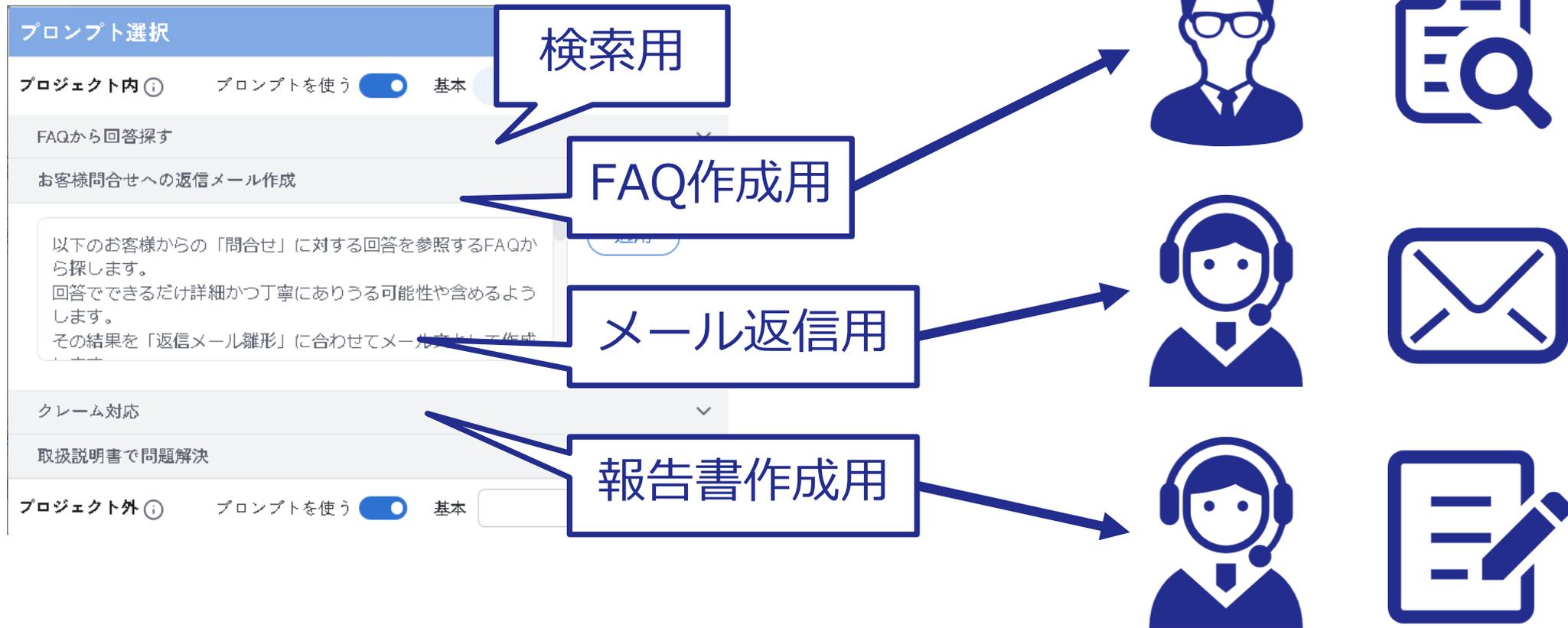
ドリルダウン検索×AI



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↑

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）



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

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れられるように

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

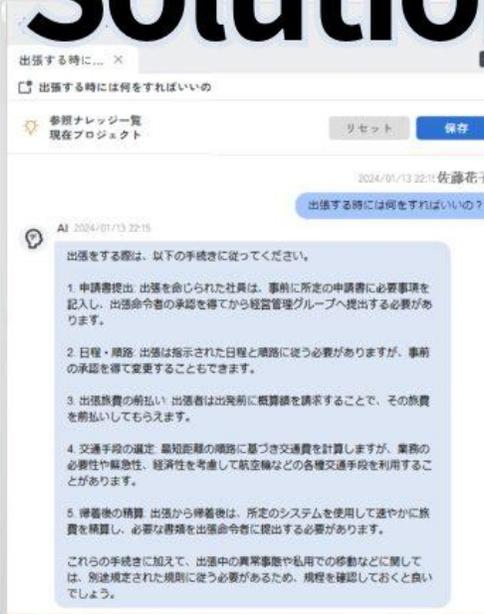
**3 ナレッジ×AIで変わるコールセンター：
ナレッジ×AIを急加速させるAI活用 2つのポイント**

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

SolutionDeskワークショップ

ナレッジ × AI を体験！ SolutionDeskワークショップ



出張する時に... X

出張する時には何をすればいいの？

参照ナレッジ一覧
現在プロジェクト

2024/01/13 22:11 佐藤花子

2024/01/13 22:15 AI

出張をする際は、以下の手続きに従ってください。

1. 申請書提出 出張を命じられた社員は、事前に所定の申請書に必要事項を記入し、出張命令書の承認を得てから経営管理グループへ提出する必要があります。
2. 日程・期路 出張は指示された日程と期路に従う必要がありますが、事前の承認を得て変更することもできます。
3. 出張旅費の前払い 出張者は出発前に概算額を請求することで、その旅費を前払いしてもらえます。
4. 交通手段の選定 最短距離の期路に基づき交通費を計算しますが、業務の必要性や緊急性、経済性を考慮して航空機などの各種交通手段を利用することがあります。
5. 帰着後の精算 出張から帰着後は、所定のシステムを使用して速やかに旅費を精算し、必要な書類を出張命令書に提出する必要があります。

これらの手続きに加えて、出張中の異常事態や私用での移動などに関しては、別途規定された規則に従う必要があるため、規程を確認しておくことが重要です。



プロンプト選択

プロジェクト別 プロンプトを切り替え 基本

AIにプロンプトを覚えてもらう (推奨)

アクセラに関するFAQを作成する

プロジェクト別 プロンプトを切り替え 基本

あなたはプロダクトライターです。【ここにテーマを記入】
について短く読みやすい観点から、ブログ記事を書いてください。

あなたは、FAQ作成マスターです。アクセラテクノロジの**に
関するFAQを作成してください。出力は出力形式にない、FAQ
を生成して、そのプロンプトに対してください。出力は
必ず日本語で実施してください。*出力形式: 4問目: 4問目

プロジェクト別 プロンプトを切り替え 基本

▲自社独自のナレッジ × AI を体験するチャンス▲

- ✓ プロンプトを利用した生成 AI の活用
- ✓ 生成 AI による業務ナレッジの活用
- ✓ ナレッジの絞込みで AI の回答の精度向上

ワークショップでは…

- AI経由でナレッジを参照した時の、具体的な回答を確認できます
- 参照するナレッジをキーワード検索やドリルダウンで絞り込んだ際の回答の違いを確認できます
- プロンプトの共有や活用の仕方をご紹介、プロンプトの工夫による回答の違いを確認できます