

京セラドキュメントソリューションズ
ジャパン株式会社

音声AI導入により、ユーザーの利便性を向上。カスタマーサポートの営業時間外をカバーすることで問い合わせ分散化にも成功。

課題	<p>サポート時間拡大ニーズへの対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 平日9時-17時30分の受付時間(標準契約)に対する時間延長・土日祝の受付ニーズへの柔軟なサポートを提供するための選択肢として、有人以外のサポート体制を強化したい ■ カスタマーセンターにおけるBCPの更なる対策強化 ■ 突発的な入電の集中が発生した際、サポートを必要としているユーザーをお待たせすることなく、対応する体制を構築したい ■ 天災リスクやパンデミック発生時など、センターの閉鎖や極端な人員不足になったときでもユーザーをサポートできる体制を構築したい
サービス	<p>音声AIを活用したカスタマーサポート体制構築</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 音声AIの導入診断からシナリオ構築、検証、実装、チューニングまでトータルサポート ■ 精度の高い音声AIを営業時間外に導入し消耗品の注文受付を自動化 ■ 音声AI受付内容を後続処理チームへ自動通知するスキームを構築 ■ 営業時間内外での音声AI・有人コミュニケーションを顧客視点で設計
成果	<p>営業時間内にも音声AIを導入し、有人とのハイブリッド運営を実現</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 継続的なAIチューニングの結果、音声AIで対話完了する割合が5割以上となり対応範囲拡大(ほぼ全ての一次受付が対応可能)を実現 ■ 営業時間内でお待たせしているユーザーに対して音声AIを提示するフローで運用することで、顧客満足度低下を抑止 ■ 突発的なセンター閉鎖時に音声AIのみでの受付を実現(BCP発動) ■ 対応範囲拡大に伴い、英語必要業務への対応が確定し、音声AIの英語対応化実現 専門メンバー不在時でも対応できる体制を確立

営業時間外の対応やBCPを目的に始めましたが有用性が証明されたことから、現在では営業時間内でも音声AIの導線を準備してもらっています。お客様をお待たせしない導線設計はこれからのサポートには重要な課題だと考えています。音声AIの利用率をあげるために何度も改善提案や改善支援をしてくれたことは、サービスに対するお客様満足度の向上だけでなく、我々の運用工数削減にもつながるため、トランスコスモス様には感謝しているとともに引き続きカスタマーサポートセンターのDX推進にご尽力いただけることを期待しています。



サービス事業本部
コンタクトセンター
システムサポート1課
課長
岩坪 篤史 様

音声AI(自動応答)×有人対応の ハイブリッド運用によるカスタマーサポート

複合機やプリンター、アプリケーションソフトウェア、サプライ製品などの販売・メンテナンス・レンタルなどを行っている京セラドキュメントソリューションズジャパン株式会社(以下、京セラDSJ様)。トランスコスモスでは、京セラDSJ様の複合機に関するカスタマーサポート運用をお任せいただいています。

そうした中で、京セラDSJ様から“夜間や土日祝日などサポート時間外の受付ニーズに加えて、入電急増時の対応や大規模自然災害、パンデミックなどによるセンター閉鎖リスクにも備えることで、サポートを必要とするユーザーのニーズにしっかり応えたい”といったご要望がありました。

そこでトランスコスモスは、音声AIと有人対応と組み合わせたハイブリッド運用をご提案しました。

消耗品の注文受付を自動化 対応精度と対話完了率を高めるシナリオ設計とチューニング

導入にあたり、全てを音声AIで対応するのではなく、まずは導入診断結果を実施。問い合わせの約3割を占めている消耗品の注文受付からサポート時間外の夜間、土日祝日を対象にテスト運用を進めることになりました。

AIシナリオに加えて、後続処理も含めたオペレーションに関しても設計支援させていただき、注文完了までを担うオペレーションスキームを

構築しました。

肝となるシナリオ設計では、京セラDSJ様と幾度となく綿密なヒアリング・協議を行い、認識齟齬がない形で進めました。

シナリオに加え、ユーザー視点での操作性や応対フロー、応対時間など細部にわたり継続的に検証、チューニングを繰り返し、音声AIの応対精度を高めていきました。音声AIでの対話完了率が5割を超えたことで、サポート範囲を拡大。

サポート時間も拡大し、24時間365日での運用を実現しました。

24時間365日のサポートを実現し ユーザーの利便性が大幅に向上

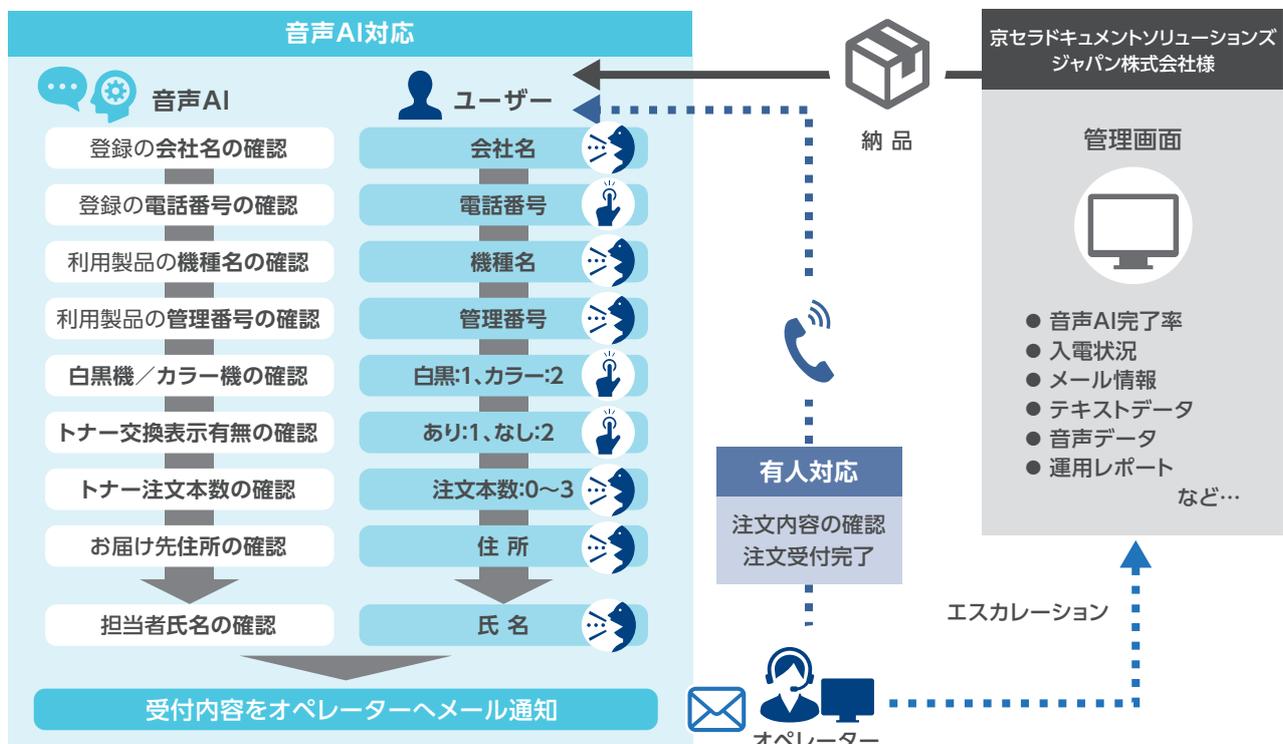
日中帯については、有人で対応出来なくなったものを中心として音声AIを活用しています。ユーザーからの注文や問い合わせを取りこぼすことがなくなったことで、ユーザーの利便性が向上しました。

加えて不測の事態を見据え、音声AIのみでも対応可能な運用体制を事前整備したことで、一時的に急増した入電にも、柔軟に対応することができました。

さらなる利便性向上に向けて、音声AIの対応精度を高めるだけでなく、音声AIの英語対応化(専門メンバーでしか対応できない英語対応を音声AIで対応)などAIを有効活用する取り組みも進めています。

トランスコスモスは、これからも京セラDSJ様のカスタマーサポートのDX推進を最新のデジタル技術とノウハウを活用し、サポートしてまいります。

京セラドキュメントソリューションズジャパン株式会社様 提供サービス



トランスコスモス株式会社

お問い合わせ

0120-120-364
9:00~18:00[土・日・祝日を除く]

g_sales@trans-cosmos.co.jp
www.trans-cosmos.co.jp



※この他にもさまざまなサービスを提供しております。ご不明な点がございましたら、お気軽にご相談ください。※サービスの価格の詳細については各営業担当にお問い合わせください。※トランスコスモスは、トランスコスモス株式会社の日本およびその他の国における登録商標または商標です。※その他、本文中に記載されている社名、製品・サービス名などは、各社の登録商標または商標です。



11820183
トランスコスモスは「プライバシーマーク」の認定企業です。