“カスハラ”対策に業界一丸

システム導入手厚く支援

高度な音声認識でカスハラ対策

かんでんCSフォーラム
経営本部　経営管理部長兼営業本部
ソリューション事業部
デジタルイノベーショングループ部長
平田　和義　氏

――前期の業績を振り返って。

「前年度よりも微増となった。コンタクトセンターシステムの販売やチャットボットのチューニングなど、有人系のサービスではなくデジタル系のサービスが順調に拡大したということが背景にある。コロナ関連案件の反動減をうまくカバーできているのでは。通販系のクライアントについては一部で落ち込みもあったが、既存の大口取引が拡大し、横ばいで推移できた」

――現状、強化しているサービスは。

「クラウドPBXの『Genesys Cloud CX（ジェネシスクラウドシーエックス）』の販売を強化しており、これをベースにAIボイスボットの『Leo Kani（レオカニ）』の拡販を図っている。オールインワンのプラットフォームはたくさんあるが、機能が多すぎてクライアント側が使いこなせない面もある。当社ではシステムを売るだけでなく、使い方までコンサル的に支援することで拡大している。

主な機能としてはダイアログエンジンボットフローや、FAQを自動でサジェストするようなオペレーター支援のコパイロット、音声のテキスト化によるVOC分析の提案などがある。オムニチャネルプラットフォームとして、電話、ボット、AIエージェント、メール対応などをすべてシームレスに行えるところが特徴だ」

――カスハラ対応に関連した機能では。

「音声認識のテキスト化に一定の精度が出てきたこともあり、カスハラに対しての抑止やけん制の効果が持てるようになった。例えば顧客からのある特定の攻撃的な言葉を受けた際、アラートでセンター側が把握できたり、逆にオペレーターが発する不適切な用語もチェックできるシステムになっている。これまでは対応しているオペレーターが1人で抱え込んで我慢してしまっていたところを、音声認識でリアルタイムに出せるようにしたことで現場がサポートしやすくなった。

本来、クレームは顧客側からの正当な抗議としてあるもの。ただ、それがエスカレートしていくことでカスハラになっていると思う。

また、音声認識の精度が高まったことで、カスハラだけでなく、有望な見込み客であることなどもリアルタイムで管理者側が把握しやすくなった。現場での支援スピードもより速くなっている。どうやったら顧客を囲い込めるのかということのヒントはVOCから生まれる可能性が高い」

――そのほか、強化していることは。

「オープンソースのAIアルゴリズムを活用した呼量予測がある。これまでは勘や経験、あるいはエクセル変数による簡易的な予測だったところを、進化したAIであれば精度高く行える。属人化しない仕組みのため、担当者が変わってもそのまま活用できる。こちらはマーケティングの予測にも使える。

何年も前からクライアント企業と実証実験を繰り返しているが、席数や必要なオペレーター人数の確保などがより緻密にできるようになった。コストの適正化にもつながる。

また、今回、レオカニが2・0にバージョンアップしたこともあり、以前はボイスボットのシナリオやフローの内容について、こちらで依頼を受けてエンジニア側で作り込んでいたが、今回からはクライアント側で自由にカスタマイズして作り込みができるようになった。価格についても、一定の規模を超えるケースで以前よりも安価になっている」

――今後の市場展望について。

「これまで労働集約型だったコンタクトセンターのビジネスが、今後は人手の確保の問題もあって、AIでカバーしていくことになっていくと思う。とは言え、AIで完全に自動化できるということではなく、定型的なところ以外は、一定で人が関与する部分が割合としては減りながらもまだまだ残るだろう。当社でも互いにカバーしながら事業として成長させていきたい」