



> AIからAXへ

生成AIが従業員エクスペリエンスをどう変革するか

▶ 従業員エクスペリエンスの**変革**



コンタクトセンターは、人工知能(AI)と無縁ではありません。AI技術の初期段階から、インテリジェント・オートメーションや歴代のAIが、顧客の満足とエージェントのサポートに応用され、コンタクトセンターの効率が劇的に向上しました。生成AIはさらに進むことになります。

現在、生成AIは大きな注目を集めており、このテクノロジーを見逃すことは難しいでしょう。「生成AI」という用語は、広範なデータセットでトレーニングされた後、オリジナルのコンテンツ(テキスト、画像、またはビデオ)を生成できる人工知能を指します。その結果、これらの技術は過去のAIよりも正確で高品質、人間らしいコンテンツを生み出します。

今日、生成AIの最もエキサイティングな応用例のいくつかは、従業員エクスペリエンスの向上にあります。

アフターコール作業の削減から品質とコンプライアンスの確保、ナレッジ・データベースの管理から顧客フィードバックの監視に至るまで、生成AIはエージェントの役割を変革し、時間を節約し、コンタクトセンターをこれまで以上に効率的にします。

このホワイトペーパーでは、生成AIがエージェントエクスペリエンス(AX)に与える影響を詳しく説明します。生成AIを活用してエージェントを強化するユースケースと、これらのアプリケーションの最終的な影響を検討します。最後に、近い将来、生成AIをコンタクトセンターの実用的な一部にする方法について議論します。

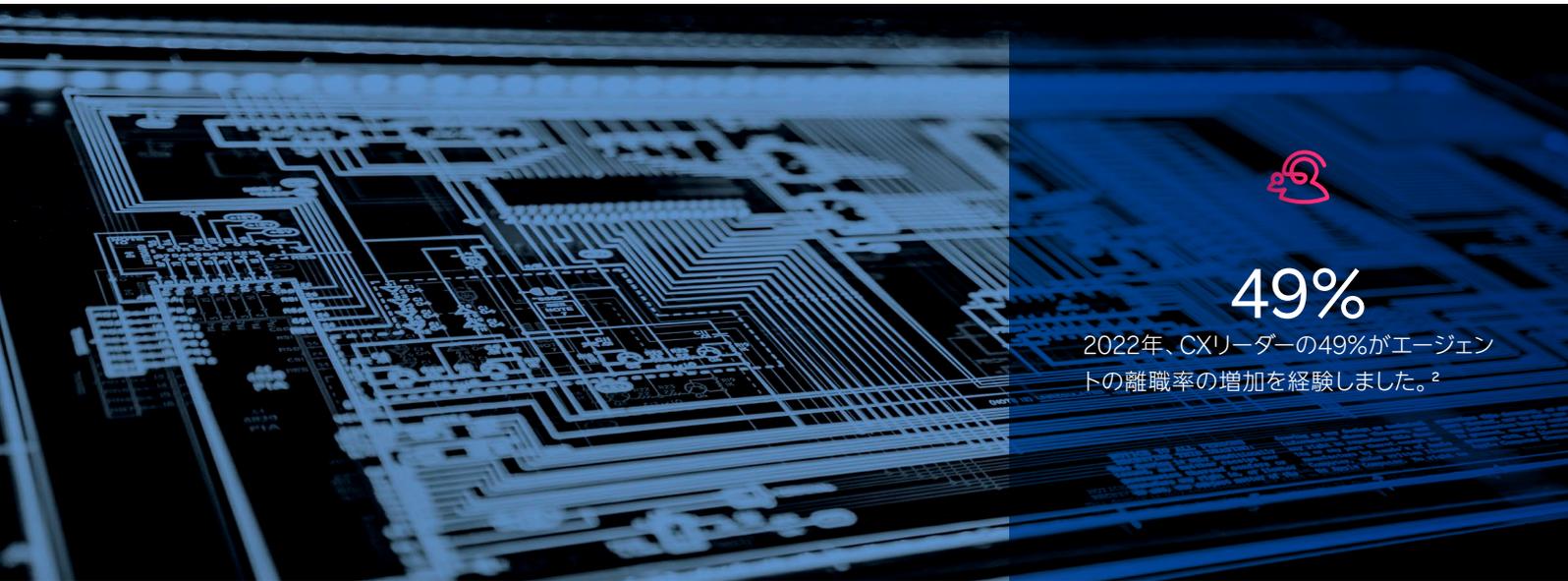


生成AIとは？

生成AIは、テキスト、ビデオ、画像、音楽、オーディオなどのコンテンツを作成するためにAIを使用するテクノロジーです。生成AIは、大規模な基礎モデルを利用して、人間が作成したデータのパターンを学習し、新しい素材を生成します。¹

¹ Google Cloud, What is Generative AI?

▶ 従業員エクスペリエンスの危機



49%

2022年、CXリーダーの49%がエージェントの離職率の増加を経験しました。²

2022年、カスタマエクスペリエンス(CX)のリーダーの49%がエージェントの離職率の増加を経験しました。²AXはCXと密接に関連しています。エージェントが満足していなければ、顧客も満足しません。AXを考慮していないコンタクトセンターは、顧客を満足させることができず、存在意義を失います。そして、存在意義のリスクだけではありません。離職はコンタクトセンターの大きな財政的負担となる可能性があります。離職したエージェントを補充するための平均的な年間直接コストは20万ドルです。

状況はすぐに変わりそうにありません。CXリーダーの61%が過去1年間にコール数が増加したと報告し、58%が翌年に問い合わせ数が増加すると予想しています。顧客の問い合わせレベルは上がっており、同時に顧客の期待も高まっています。ChatGPTやGoogleのBardなどの生成AIモデルの公開により、テクノロジーをめぐる大きな話題生まれ、それに応じて顧客の期待も高まりました。顧客は最高のCXテクノロジーを期待しており、それを提供できなければ競争に負けることになります。

したがって、AXの改善はコンタクトセンターにとって優先事項であるべきです。成果重視の方法で生成AIを効果的に組み込む方法を見つけることが、そのための最良の方法の一つです。



\$200,000

は、離職したエージェントを補充するための平均的な年間直接コストです。³



58%

のコンタクトセンターのリーダーが、翌年に問い合わせ数が増加すると予想しています⁴

² McKinsey, Customer Care in 2022 and Beyond

³ Evaluagent

⁴ McKinsey

> 従業員エクスペリエンスの**合理化**

顧客からの問い合わせに対応する際、スピードは最も重要です。エージェントが問い合わせの解決に時間がかかるほど、他の顧客がサービスを受けるまでに待たされる時間も長くなります。AIは一部の顧客をセルフサービスに誘導できますが、多くの顧客は依然人間と話をしたいと考えており、遅延があると次第にイライラするようになります。

やり取りを急ぐことは災害のもとですが、エージェントが時間を節約できる領域は他にもあります。通話後の作業、つまり、チケットの更新、対応内容の要約、フォローアップメッセージの送信、すべての重要なデータが組織の記録システムに保存されていることの確認には時間がかかります。そこで生成AIが役立ちます。

顧客とのやり取りを聞き、それを書き起こし分析することで、生成AIは重要なデータを抽出できます。そのデータは記録システムに自動的に入力されます。エージェントがすることは、このデータをレビューし、入力の正確性を確認し、承認することだけです。かつては時間のかかるデータ入力作業でしたが、はるかに短く、はるかに単純なレビュープロセスに縮小されます。

エージェントが単一のインターフェースで作業する場合、通話後の作業はさらに簡単になります。そのインターフェースがブラウザベースで、インターネット対応のあらゆるデバイスからアクセス可能であれば、利便性はアクセシビリティによって更に向上します。エージェントは、通話後の管理に囚われることなく、顧客に集中し、卓越した共感的な体験を提供できます。

優れたCXはナレッジから始まります。エージェントが顧客を支援できず、他の部門への紹介と再紹介という面倒なループに顧客を回すと、すぐにフラストレーションは溜まります。そして、不十分なナレッジベースの影響を受けるのは顧客だけではありません。エージェントも同様です。顧客はエージェントに失望をぶつけ、エージェントは意味ある支援を提供できなくなります。その結果、エージェントは疲弊し、離職率が高まります。

生成AIの主な利点の一つは、流暢で正確なテキストを生成できることです。顧客とのやり取りと既存の企業ナレッジベースに基づいて大規模言語モデル(LLM)をトレーニングすることで、エージェントと顧客が使用できる正確なナレッジ記事を生成できるAIを構築できます。これらのナレッジ記事は実際の顧客とのやり取りと組織の最新情報に基づいているため、AIは実際の経験を参考にして、エージェントが最も一般的な質問に答えるのをサポートします。

これらのナレッジ記事は、インテリジェントな意思決定ツリーによってリンクされ、エージェントが顧客との対話中に簡単にナビゲートできるようにする必要があります。生成AIは数秒で記事を作成できるため、ナレッジベースを常に最新の状態に保つことがこれまで以上に簡単になります。もちろん「ハルシネーション(幻覚)」を防ぐため、人間の監視が必要であり、顧客のやり取りをトレーニングデータとして使用する前に適切な許可を得る必要があります。

▶ 生成AIによる顧客洞察



タイミングが悪く、実行が不十分な積極的なエンゲージメントは、良いことよりも害を及ぼす可能性があります。無思慮に大量のメッセージを送信すると、顧客の疎外感を助長する可能性があります。企業からのメッセージで受信トレイがいっぱいになり、それらのどれも意味のある価値や洞察をもたらさないのを見ることほどイライラすることはありません。

これを回避するには、顧客の状況に応じて積極的な連絡を調整することが必要です。カスタマジャーニーの様々なステップに合わせてコミュニケーションのタイミングを合わせることで重要です。たとえば、顧客が購入を完了してから1週間後に電話をかけると、その出来事が顧客の記憶に新しいままとなります。ここで肯定的なやり取りを行うことで、顧客の高い評価を受けられることができ、顧客が離れる前に解決できるサービス上の潜在的な問題を浮き彫りにすることができます。

AIによる積極的なエンゲージメント

理論上は有用な積極的なエンゲージメントですが、実際にはしばしばうまく実行されません。エンゲージメントのタイミングを適切に設定し、各顧客に合わせてパーソナライズすることは、労力を要する作業です。幸いなことに、新しいAIツールがまさにそれに役立ちます。

VoC(Voice Of Customer)を収集する際、AIはアクティブな調査への依存を緩和できます。自然言語処理(NLP)と感情分析を通じて、コンタクトモニタリングAIは、すべてのやり取りからVoCに関する洞察を引き出すことができます。顧客がイライラしていたのか、興奮していたのか、満足して通話を終えたのか、まだ不確かだったのか。これらの事実は、対応しているエージェントには必ずしも明らかではありません。あらゆるやり取りを通じて、そしてやり取り中に、口調と感情、使用された特定の言葉を正確に測定することで、AIは積極的にコンタクトを聞き取り、顧客がどのように感じているか包括的に把握できます。

この包括的なビューが記録システムに組み込まれると、インテリジェント・オートメーションを使用してそのデータを活用できます。測定された感情が低すぎる顧客にマークを付け、自動的にアウトバウンドコールがスケジュールされます。その際、顧客の連絡の好みを考慮に入れ、適切な時間にコールすることができます。

アウトバウンドコールの成功は、個人的なつながりを確立することから始まります。スクリーンポップの形でエージェントに顧客データを提供することで、AIは個人的なつながりの確立に役立ちます。以前のやり取りや購入の履歴、受動的に収集されたデータを使用して、顧客とエージェント間の関係を円滑に確立します。また、やり取りがパーソナライズされると、はるかに肯定的になる可能性が高いです。

▶ コンタクトセンターのコンプライアンスのための生成AI



生成AIはやり取りをモニターし、VoC(Voice Of Customer)を引き出して、すべてのやり取りが期待通りであるようにします。エージェントインターフェース内のスクリーンポップを通じて、生成AIはエージェントにスクリプトの提案を提示できます。NLPを通じて、関連するコンプライアンスステートメントが読まれたかどうかを検出し、やり取りの終了前に確実に読まれるようにします。エージェントが、イライラした顧客など特に困難な状況に直面した場合、生成AIは状況を和らげ、顧客とエージェントにとり前向きな結果を生み出すのに役立つスクリプトの提案を生成できます。

対応が期待どおりでなかった場合、AIはスーパーバイザーに通知し、スーパーバイザーは会話を正しい軌道に戻す措置を取ることができます。AIがあらゆるやり取り監視し、自動的にすべての品質とコンプライアンスをチェックすることで、スーパーバイザーの時間を何時間も節約し、エージェントが常に必要なサポートを受けられるようにすることができます。



生成AIの 使用例

- データは記録システムに自動的に転記されます。
- カスタマイズされたスクリプトの提案をやり取り中に有効にできます。
- 感情分析により深い顧客洞察が得られます。

> 生成AIと**storm**®の統合



ディープ・インテグレーション

storm は数百のサードパーティ情報システムにリンクし、レガシーアーキテクチャを統合し、顧客サービスエージェントが情報に基づいたパーソナライズされたやり取りを大規模に実行できるようにします。



オムニチャネル・コミュニケーション

単一のプラットフォームとアーキテクチャを通じて、**storm**はあらゆる規模の組織に、音声、メール、ビデオ、Webチャット、ソーシャルメディアなどあらゆるチャネルを通じてシームレスな顧客エンゲージメントを提供する能力を提供します。



インテリジェント・オートメーション

brain®を通じて、Content Guruは**storm**ユーザーのために生成AIテクノロジーの根本的な複雑さに対処し、採用の障壁を取り除き、業種や規模に関係なく組織が広くアクセスできるようAIテクノロジーに「民主化」します。



生成AIはコンタクトセンターにとって大きな飛躍をもたらしており、エージェントとスーパーバイザーの時間を何時間も節約し、やり取り中のエージェントをリアルタイムでサポートし、コンタクトセンターエージェントのエクスペリエンスを向上させる強力な洞察を提供します。

コンタクトセンターに生成AIを統合するには、強力で柔軟なAIツールキットが必要です。**brain**®はContent GuruのAI製品で、生成AIをコンタクトセンターエコシステムの生産的な部分にするために必要なすべてのツールを提供します。**brain**はNLP、感情分析、適応型ペルソナの自動チャットボットなど、多くの機能を提供します。最も重要なことは、**brain**によりAIが利用しやすくなることです。技術的な専門知識は不要で、AIの力をCXの専門家の手へ直接渡します。**storm**®のMachine Agent®を通じて、音声またはテキストで動作するチャットボットを作成し、24時間365日顧客の問い合わせに対応できます。Content GuruはMicrosoft、OpenAI、Google、IBM Watsonなどの主要なAIパートナーと協力しており、**brain**は最新のAIテクノロジーで常に更新されています。

AIはエージェントエクスペリエンスにおいて戦いの半分に過ぎません。AIに加えて、人間のエージェントをサポートするツールが必要です。**storm**はContent Guruのクラウドベースのコンタクトセンターソリューションで、比類のない信頼性、拡張性、柔軟性を提供します。**storm**はコンタクトセンターが必要とするすべてのツールを提供し、それらを単一のブラウザベースのポータルに統合します。DTA®インターフェースを通じて、エージェントはどのチャネルからでも即座に顧客の問い合わせを表示し、応答できます。顧客データとAIによって生成されたスクリプト・プロンプトは、すべてのやり取りと並行して表示され、ファーストコンタクトの解決率が向上します。

生成AIはコンタクトセンターの在り方を変えつつあります。顧客とエージェントに最高のエクスペリエンスを提供するために、企業は新しいテクノロジーをCXエコシステムに統合し、セルフサービスの強化、エージェントの利用の増加、および自動化によるコスト削減を実現する必要があります。Content Guruは、AI変革を容易にする準備を整えています。



Rakuten
Communications

<https://connect.rakuten.co.jp/storm/>

※このレポートは、最先端のイノベーションで最高のカスタマーエンゲージメントと
カスタマーエクスペリエンスを実現するContent Guru,Ltd.が作成したものです。