



AI-IVR導入のプロセスとその効果

多くのコンタクトセンターで常に悩みの種となっている「オペレーターの確保と育成」。この解決策として、昨今、期待が高まっているのが、AIです。AIはコンタクトセンターにおいて、どのような力を発揮するのでしょうか。このホワイトペーパーでは、楽天グループ内のリアルなデータをもとに、AI導入における必要プロセスとその効果について、紹介します。

目次

- データで見るコンタクトセンターの課題
- コンタクトセンターで期待が高まるAIの取り組み
- オペレーターの7割が効果を実感したAI-IVR導入プロジェクト
- AI-IVR導入プロジェクトを成功に導くポイント
- 楽天コネクト Stormの紹介

オペレーターのスプレスを減らし顧客の満足度を高めるAI-IVRとは？

データで見る コンタクトセンターの課題

コンタクトセンターを運営するにあたり、多くの企業で課題となっているのが、オペレーターの確保と育成です。株式会社リックテレコムが発行する『コールセンター白書2019』によると、オペレーターの採用状況は「拠点によってはかなり厳しい」が41.4%、「全拠点でかなり厳しい」が34.1%となっており、70%以上の企業がオペレーターの採用に苦戦していることがわかります。

また業務委託を採用している企業に限ってみても、「必要な人数が確保できない」と答えている企業が、2018年の31.6%から2019年の46.4%へと大幅に増加。その深刻さがうかがえます。

難しいのは採用だけではなくありません。同調査結果によると、オペレーターの初期研修期間は「1カ月程度」が28%、「2カ月程度」が23%、「2カ月以上」が14%を占めており、採用難によって採用基準を緩和した結果、より入念な初期研修が必要になっている可能性が高いと言えます。

採用も難しく、育成にも時間がかかる。それにもかかわらず、過去1年以内に採用した新人オペレーターの離職率が10%を下回ったと回答した企業は、わずか25.9%しかありません。

離職率低下のため、オペレーターのメンタルケアに力を入れる企業が増えてはいるものの、いずれの施策もオペレーターの業務を直接的に支援し、ストレスを回避するものとは言い難いのが現状です。

そこで、昨今、期待が高まっているのが、AIを用いたIVR（Interactive Voice Response：自動音声応答装置）です。

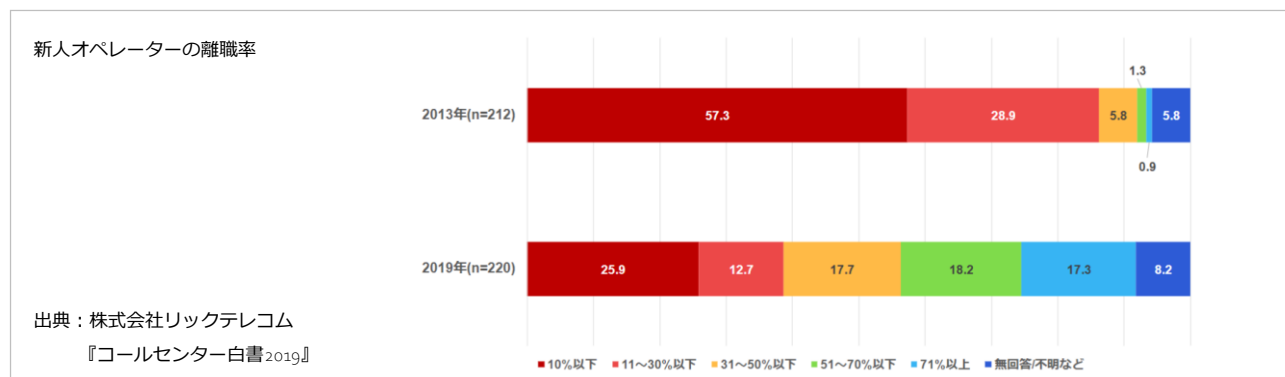
コンタクトセンターで 期待が高まるAIの取り組み

旧来のIVRでは、顧客から入電があった際、顧客が音声ガイダンスに従って手動で番号を入力する必要があり、オペレーターとの会話が始まるまでに多くの時間を要していました。そこで、旧来のIVRに、自然言語認識技術や音声認識テクノロジーといったAI技術を掛け合わせることで、本人特定を自動でスピーディーに行えるようにしたソリューションが、AI-IVRです。

AI-IVRを導入することで、オペレーターが顧客と通話する時間（ATT：Average Talk Time）を短縮できることにより、コンタクトセンターの生産性を高めることができます。また、オペレーターが事前に顧客の情報を把握した上で、スムーズに通話を始めることができるため、オペレーターのストレスの軽減につながると期待されているのです。

楽天グループでは、2017年4月から、AIソリューションの活用促進を進めており、現在、楽天グループが提供する事業の約70のサービスのうち、約50のサービスで自動応答チャットボットの導入が完了しています。チャットボットとオペレーターの対応比率は、76%：24%。このチャットボットによる対応をオペレーター業務に換算すると、月間約15,000時間に相当します。

このように、いち早くAIソリューションの活用に取り組む楽天グループでは、グループ内のBtoCサービスのコンタクトセンターにおいて、AI-IVRの導入プロジェクトを実施しました。次に、その内容を詳しく紹介します。



オペレーターの7割が効果を実感したAI-IVR導入プロジェクト

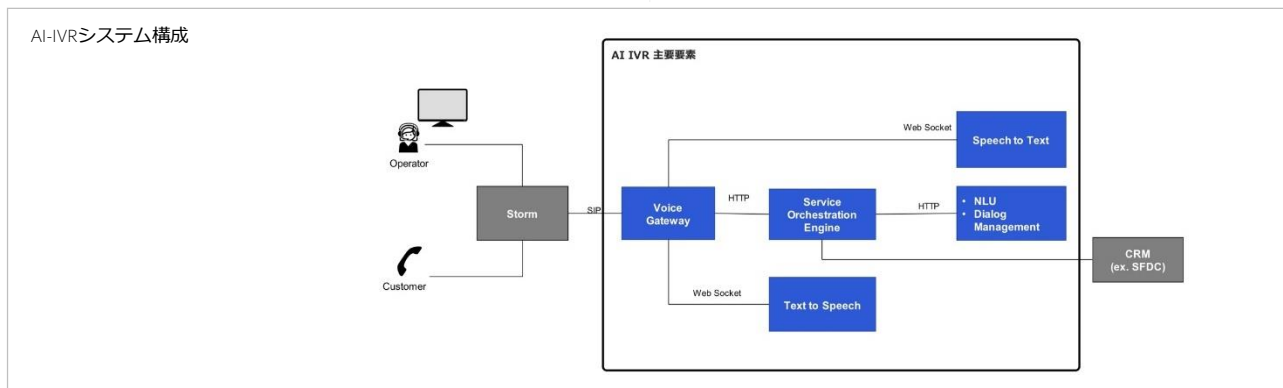
では、さっそく楽天グループにおけるコンタクトセンターのAI-IVR導入プロジェクトを見ていきましょう。

本プロジェクトは、AI-IVRを用いた音声認識による顧客認証とFAQ対応により、コンタクトセンターの生産性向上を図ったものです。

実際の流れとしては、顧客が音声で発した問い合

わせ内容を、AIが音声認識によって適切に対応。オペレーターが必要な情報をあらかじめ引き出した上で、実際の通話につなげることで、ATTの短縮による応答率の向上やカスタマーの満足度の向上を実現しました。

本プロジェクトにおけるシステム構成は、下図の通りです。



本プロジェクトは、約3カ月に渡ってPoCを実施しましたが、その際フェーズを「Stage1」と「Stage2」の2つに分けて行いました。

まず導入直後の「Stage1」では、音声認識を活用した自動個人認証機能の提供、および電話番号・名前・住所（郵便番号）の3段階認証を実装。その後「Stage2」では、さらなる応答率の向上のため、右記に示したように、3つの改善策を講じました。

結果、導入直後は平均59.5%だった個人認証パスレートは、平均77.3%へと改善。ユーザーの入力ミスによるアドレスミスマッチを除いた個人認証パスレートは、平均82%にまで上昇しました。（下図）

また、平均通話時間も約1分短縮され、オペレーターの約70%以上が「会話開始前に顧客に関する情報が自動提供されることによる心の準備やスムーズな会話の開始に効果がある」という声を寄せています。

応答率の向上に向けた3つの改善策

1. ガイダンスに名前認証発話例を組み込む。

一文字区切りで発話するとAIで認識できないため、「お名前を、“楽天太郎”のようにフルネームでお話してください」というガイダンスに変更しました。

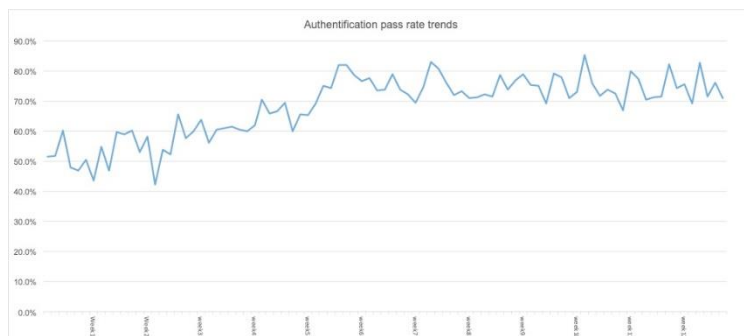
2. レーベンシュタイン距離（文字列A,B間の編集距離）の閾値を80から65を下げる。

レーベンシュタイン閾値ではじかれてしまったケースの閾値分析を行い、全件救済できるレートに変更しました。

3. キュー設計を見直す。

本人認証失敗後のフローが人員の少ないキューに対して割り振られていたため、本人認証失敗後のフローを見直し、特定キューへの集中問題を解消しました。

個人認証パスレートの推移



AI-IVR導入プロジェクトを 成功に導くポイント

AI-IVRを導入した効果は大きなものとなりましたが、学習が必要なAIを活用している以上、AI-IVRは“導入したら終わり”ではなく、長期的にPDCAサイクルを回しながら、チューニングを施していくことが不可欠です。

今回、楽天グループ内で行なったAI-IVR導入プロジェクトを通じて見出した、AI-IVRの導入を成功に導くポイントを、次にまとめました。

（導入前）

- ・該当業務がAIに適しているか、事前に十分に検討する。
- ・音声認識などの要素技術を熟知したエンジニアのサポートが不可欠。
- ・あらかじめ定量的な評価項目を明確に設けておく。

（導入直後の運用改善）

- ・事前のナレッジデータとQAデータの投入前の精査が必要。
- ・段階的に導入して、効果測定しながら全体に普及拡大していくのが成功の秘訣。
- ・音声認識の認識/精度だけでなく、IVR全体のフロー設計が大切。
- ・音声認識率を高めるためには、類似文の洗い出しが重要。

（通常運用に入ってから改善）

- ・定期的にATTなどをモニタしての改善活動が重要なので、AIを理解して運用改善できる人材の育成。

このように、AI-IVR導入プロジェクトを成功に導くには、「プロジェクト全体を俯瞰する力」と「高い技術力」が求められます。AI-IVR導入プロジェクト全体を一貫して任せられる、“経験豊富なベンダ”に依頼する重要性が明らかとなりました。

AI-IVRの導入をご検討中の方に 楽天コネクト Stormの紹介

楽天コネクト Stormは、コンタクトセンターのプラットフォームセンター化を実現する“次世代型コンタクトセンタープラットフォーム”です。

＜主な特長＞

1. オムニチャネル対応
2. 無制限の拡張性
3. エンタープライズレベルの信頼性
4. インテグレーションの柔軟性
5. イノベーション：AI実装
6. ワンストップサービス

Rakuten **コネクト**

楽天コネクト



楽天コミュニケーションズ株式会社

〒158-0094 東京都世田谷区玉川一丁目14番1号 楽天クリムゾンハウス