

オペレータ対応件数35%削減！ すべての一次対応を司る「全方位型ボイスボット」

これまで、カスタマーサポートの主流チャネルだった電話窓口は、無償提供が“常識”とされてきた。ソニーネットワークコミュニケーションズは、より手厚いサポートと自己解決によるカスタマーエクスペリエンス向上を目指し、「電話有償化」と「ノンボイス強化」プロジェクトを始動。その一環でSCSKのボイスボット「PrimeTiaas VoiceBot Option」を導入し、自己解決率向上を図っている。



ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社
ISP事業部
カスタマーコミュニケーション部
部長 駒木根 清温氏



ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社
ISP事業部
カスタマーコミュニケーション部
サポート運営課
チーフ 青木 圭氏



ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社
ISP事業部
カスタマーコミュニケーション部
サポート運営課
時田 由衣氏

USER PROFILE

ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社
所在地：東京都港区港南1-7-1
設立：1995年11月
資本金：79億69百万円
社員数：1,823名[2022年3月31日現在
連結]
：836名[2022年3月31日現在単独]
事業内容：通信事業、IoT事業、AI事業、
ソリューションサービス事業



コロナ禍、外出規制や在宅ワークの急増に伴い、ネットワークサービスの需要は激増した。とくに一般家庭でのWeb会議や動画配信サービス(VOD)の利用が増え、多くのISP事業者は、事業構造の見直しが必要な局面を迎えている。

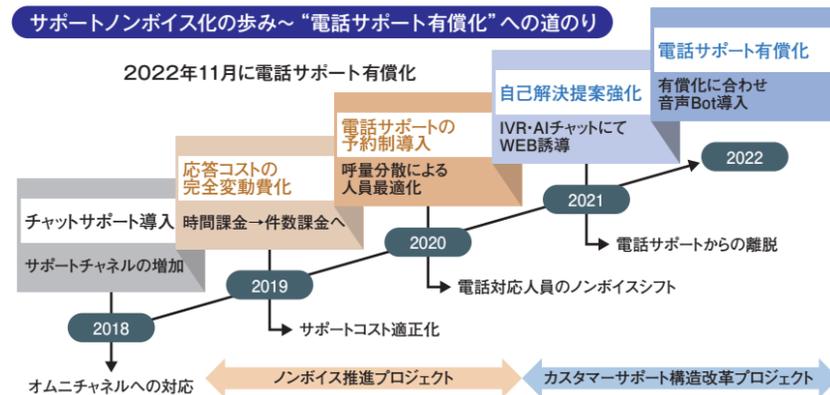
ソニーグループのソニーネットワークコミュニケーションズは、1995年、ソニー出資で設立された電気通信事業者だ。インターネットサービスプロバイダ「So-net」、高速光回線サービス「NURO 光」、モバイル通信サービス「NUROモバイル」などの通信事業を展開。IoT領域やAIを利用した各種サービスも提供している。

前記したような事業環境におけるカスタマーエクスペリエンス(CX)の向上とコスト効率化の両立、さらにコールセンターの人材難に伴う人手不足にも対応すべく、とくに膨大なリ

ソース(人員、インフラ)を割いているSo-netのサポート運用体制全般の見直しは急務となった。そこで計画したのが、「営業時間延伸」「自己解決率向上」「サポートの有償化」だ。ISP事業部 カスタマーコミュニケーション部 部長の駒木根 清温氏は「さまざまな自己解決手段を強化してきた結果、これまで常識だった“(電話による)無償サポート”が本当に常識であるべきなのかを再考しました。むしろ待ち呼を減らし、必要な方により手厚いサポートを提供すべきではないかという考え方のもと、有償化に踏み切りました」と語る。

そこで4年ほどかけてサポート体制を再編。有人チャットサポートを強化し、チャットボット/ボイスボットなど自己解決手段の改善を重ねている。同社の電話窓口有償化までのプロセスが図1だ。

図1 カスタマーサポートにおける構造改革のプロセス



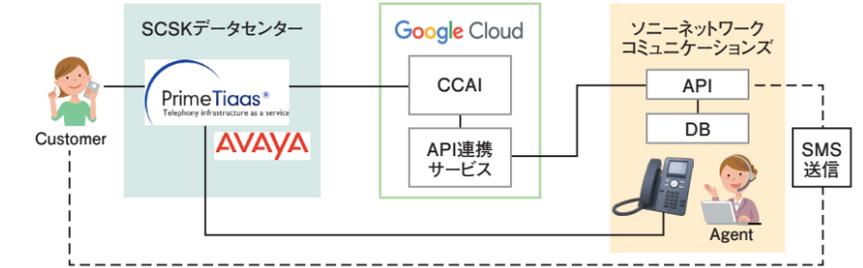
2018年からチャットサポートを開始。2020年からは電話サポートの予約制を採用し、2022年So-netユーザーの問い合わせ窓口でSCSKの提供するボイスボット「PrimeTiaas VoiceBot Option」を導入。すでに導入していたクラウド型コンタクトセンター「PrimeTiaas」のオプションとして機能している。PrimeTiaasは、アパリア製PBXを基盤としており、高い堅牢性を持つと同時に、センターの規模や役割、機能に合わせた柔軟なプランを選択できるプラットフォームサービスだ。

すべての問い合わせに対応 有人電話対応の“代替”を目指す

ボイスボット導入前には複数のソリューションを比較検討した。同部サポート運営課 チーフの青木 圭氏は「機能や価格、対応範囲、サポート体制などで比較検討したうえで、既存のソリューションとの親和性が高く、窓口も一元化できる PrimeTiaas VoiceBot Optionを選定しました。その時点で半年後に迫っていた電話窓口有償化前にサービスインできるという条件も満たしていました」と選定のポイントを話す。

一般的に、ボイスボットは「用途限定」での導入事例が多い。しかし、同社がSCSKに依頼したのは、契約コースの変更や解約などの提案や

図2 「PrimeTiaas VoiceBot Option」のシステム図



複雑な手続きが必要なものを除いた「すべての問い合わせへの対応」だった。「問い合わせ内容を限定し、質問に1対1で応答する」という手法に比べると、かなり難易度が高い。この要望にSCSKは応え、チューニングを繰り返して半年間で75%以上の高い正答率を実現した。青木氏は「当社の導入背景や意図をしっかりと認識したうえで、立ち上げ当初から一貫した支援をいただいたことが効率化につながった」と振り返る。

対応後はSMSでURLを送付 動画の事後確認でフォロー

対応デスクは「インフォメーション」と「テクニカルサポート」だ。「コース変更」「リテンション(解約阻止)」は、ボイスボットで一次切り分けを行ったうえで、IVRへコールを戻し有人対応にエスカレーションしている。

ボイスボットの構造は図2の通り。SCSKのデータセンター内にあるアパリアベースのコールセンターシステム「Prime Tiaas」に着信。Google Cloudの会話型AIソリューション「Contact Center AI (CCAI)」に接続、対話を実行する。PrimeTiaasとCCAIを連携させることで、他のサードパーティ製のソリューション(音声認識など)を必要としないシンプルなシステム構成を実現した。ボット対応で課題となることが多い本人確認も、契約時の登録電話番号からの発信であれば、識別された顧客情報

に基づいて、契約内容別の案内を行うことができる。

ボイスボット対応後は、API連携されたソニーネットワークコミュニケーションズ側のサーバーからSMSで「ご案内した内容」をテキストで送付。「接続設定など、口頭で説明するだけでは理解しにくいことや忘れてしまう内容も多いため、説明動画のURLやテキスト回答をお送りして、後でご確認いただけるようにしています」(同部の時田由衣氏)と、アフターフォローもCX向上に結びついている要因といえる。

一連のノンボイス化プロジェクトの結果、オペレータ対応件数は35%も削減。ボイスボットによる24時間対応も実現した。チャットボット、ボイスボットの利用率および解決率は、現在もなお向上している。駒木根氏は、「お客様に有人対応と同等の安心感をお持ちいただけるよう、今後はさらなる回答の多様化、深化を目指します。また、ボイスボットの用途も拡大、例えば有償サポートの案内導線の構築など、さらに高い経営貢献も目指したい」と今後の抱負を語った。

お問い合わせ先



SCSK株式会社
クラウドサービス事業本部
コンタクトセンターサービス部
E-Mail: primetiaas-info@scsk.jp

※ Google Cloud は Google LLC の商標です。