

2025年3月31日

SCSK株式会社

PrimeTiaas が生成 AI を活用して、お客様からの電話の用件を即時判別 ～お客様の待ち時間とストレスを軽減し、カスタマーハラスメントの削減にも貢献～

SCSK株式会社(本社:東京都江東区、代表取締役 執行役員 社長:當麻 隆昭、以下 SCSK)は、電話対応向けクラウド型コンタクトセンターサービス「PrimeTiaas(プライムティアーズ)」に、新たに生成 AI を活用した「用件自動振り分け機能」と「オペレーターアシスト機能」を追加し、2025年4月1日より提供を開始します。

1. 背景

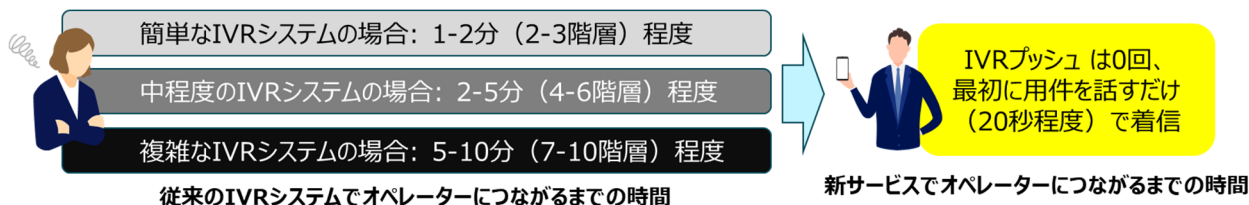
コンタクトセンターにおける電話対応の要員を確保するには、常に厳しい採用環境に直面しています^{※1}。人手不足が続く中、「つながらない」電話窓口が増えており、お客様からの電話を IVR^{※2}により振り分けを行っているものの、オペレーターにつながるまで長時間待っていただいた末に、オペレーターのスキル不足で解決できないといった状況も散見されます。さらに、これらが原因でお客様からの感情的なクレームや理不尽な要求(カスタマーハラスメント)が増加する要因にもなっています。

※1 コールセンター白書 2024 によると、オペレーター採用状況について、「全拠点でかなり厳しい」および「拠点によってはかなり厳しい」を合計すると、72%という数値が示されています。

※2 Interactive Voice Response(音声自動応答システム)の略。お客様からの電話に対して、自動的に音声メニューを提供し、ボタン操作や音声入力で選択肢を選ぶシステム。

2. サービスの概要

お客様からの電話の誤った窓口への着信や再転送が減少し、問い合わせ対応の効率が向上します。また、長い待ち時間や担当者誤接続など顧客のストレスを生む原因を解消することで、カスタマーハラスメントを抑止する効果も期待できます。さらに、「オペレーターアシスト機能」がオペレーターの業務負担を軽減し、定着率向上、離職率の低下も期待できます。これにより、業務の効率化とリソースの最適配置が可能となり、人件費の削減とサービス品質の全体的な向上を実現します。



従来 IVR と新サービスでの待ち時間比較例

3. サービスの機能

(1) ご用件自動振り分け機能

通話開始時のお客様の発話内容を、AI が瞬時に分析し、適切な窓口を選択して電話を転送します。お客様が IVR でメニューを聞く必要なく、待ち時間やストレスを大幅に軽減できます。また、適切な窓口に着信することで、オペレーターの「不得意な領域にも回答しないといけないストレス」を解放します。

(2)オペレーターアシスト機能

お客様の発話内容に基づいて、あらかじめ用意したマニュアルや資料などから、対応のヒントとなる情報を着信のタイミングでオペレーター画面に表示することで、オペレーターは事前に問い合わせ内容に応じた回答のヒントを画面で確認できるため、お客様への迅速かつ適切な対応が可能となります。また、対応のヒントとなる情報検索は、従来型のチャットボット型、RAG^{※3}型の両方への対応が可能です。

※3 RAG(Retrieval-Augmented Generation:検索拡張生成)型のチャットボットは、ユーザーが質問をすると、その質問に関連する情報を事前に選定されたドキュメントや資料から探し出し、内容を確認した上で回答します。この方法により、具体的で根拠のある情報の提供が可能になります。

(3)着信ポップアップ機能

オペレーターへの着信時にお客様が発話した内容などをポップアップ表示することで、更にスムーズな対応を実現します。CRM上で顧客情報を確認しながら対応している場合はAPI連携により、CRMシステムに表示することもできます。



PrimeTiaas 新サービスの全体像

4. 今後の予定

コンタクトセンターの業務においては、センター運用業務を含めて、まだ多くの業務で生成 AI を活用できると考えています。今後 PrimeTiaas は、オペレーション／運用の両方を見据えたサービスやコンタクトセンター全体の業務高度化に寄与するサービスを順次拡充していきます。

製品紹介ホームページ

URL: <https://www.scsk.jp/sp/primetiaas/>

SCSKグループのマテリアリティ

SCSKグループは、経営理念「夢ある未来を、共に創る」の実現に向けて、社会と共に持続的な成長を目指す「サステナビリティ経営」を推進しています。

社会が抱えるさまざまな課題を事業視点で評価し、社会とともに成長するために、特に重要と捉え、優先的に取り組む課題を7つのマテリアリティとして策定しています。

本取り組みは、「いきいきと活躍できる社会の実現」に資するものです。

- －オペレーター業務の効率化を通じた働き方の改善
- －迅速かつ適切なコミュニケーションの実現による、顧客満足度の向上
- ・SCSKグループ、経営理念の実践となる 7つのマテリアリティを策定

<https://www.scsk.jp/corp/csr/materiarity/index.html>

本件に関するお問い合わせ先

【製品・サービスに関するお問い合わせ先】

SCSK株式会社

ソリューション事業グループ

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:ccs-sales@scsk.jp

【報道関係お問い合わせ先】

SCSK株式会社

サステナビリティ推進・広報本部 広報部 志村

TEL:03-5166-1150

※ 掲載されている製品名、会社名、サービス名はすべて各社の商標または登録商標です。