

AI 検索と音声認識を連携しマニュアルや FAQ の自動検索を実現 ～小林製薬コールセンターで、業務効率化を目的に採用～

2023 年 2 月 2 日
株式会社アイアクト

AI 検索「Cogmo Search(コグモ・サーチ)」を提供する株式会社アイアクト（東京都千代田区、<https://www.iact.co.jp/>、以下、アイアクト）は、コールセンター向けクラウド型 CTI「CT-e1/SaaS」を月額サービスで提供する株式会社コムデザイン（東京都千代田区、<http://www.comdesign.co.jp/>、以下コムデザイン）と技術連携し、電話内容を音声認識したテキスト文から自動で FAQ やマニュアルを AI 検索することを實現。オペレーターの電話応対時の工数削減を目的に、小林製薬株式会社通販コールセンターにて本連携サービスが採用されました。

オペレーター画面のイメージ



左コラム：顧客とオペレーターの会話内容を音声認識し即座にテキスト化
右コラム：テキストのクリックからマニュアルやFAQをAI検索して結果表示

■導入の背景

コールセンターのオペレーター業務は、お客様の電話応対時に、顧客情報や購入履歴・問合せ履歴を参照、回答が不明な場合は FAQ やマニュアルを検索・参照して回答、応対内容の記録など、電話応対以外にも同時に複数を作成することから、業務負荷が高く、高度な IT スキルや製品・商品知識が求められます。加えて、コロナ禍、労働人口の減少などの社会的要因もあり、オペレーター人材の確保と教育、顧客対応水準の向上はコールセンター業務の大きな課題となっています。

一方で、電話内容を音声認識でテキスト化するコールセンターのシステムは、応対分析・評価や教育、FAQ 改善を目的とした後工程のシステムで、一般的に電話応対時のリアルタイムで活用できるものではありませんでした。

■電話の音声認識とテキスト化、Cogmo Search で FAQ システムを AI 検索

そこで、アイアクトとコムデザインは、アイアクトの AI 検索「Cogmo Search」の特徴的な機能である、複雑・完全ではない文章でも検索可能な性能を活かし、電話での口語をリアルタイムでテキスト化し、即座に FAQ やマニュアルを検索するシステムを連携開発しました。具体的には、コムデザインが提供するコールセンターのクラウドシステム「CT-e1」のひとつの画面内に、顧客とオペレーターの電話での会話内容がリアルタイムに音声認識・テキスト化されてチャット表示され、そのテキストをオペレーターがクリックするだけで「Cogmo Search」が既存の FAQ やマニュアルを AI 検索し、検索結果を表示します。

これにより、オペレーターは質問内容への回答が不明な場合、電話対応しながら検索文を考え、キーボードを用いて検索文を入力し FAQ やマニュアルを検索する負荷と時間が省けます。また、AI 検索「Cogmo Search」の機能により、オペレーターごとにさまざまであった検索文や言葉の揺らぎを吸収、スキルレベルが異なるオペレーターでも精度の高い検索結果を得られ、顧客対応品質の平準化を図ることができます。

既存の情報資産を最大限に活かす、という「Cogmo Search」の設計思想により、コールセンター事業者は、FAQ システムや PDF のマニュアルなどに手を加えることなく、本連携システムを利用できます。

■製薬通販大手の小林製薬で導入

本連携システムの開発のきっかけは、製薬通販大手の小林製薬株式会社様からのご依頼でした。小林製薬様では「業務負荷の削減」「対応品質の平準化」を目的に、自然文による検索が可能な「Cogmo Search」を検討。2021 年夏から秋にかけて、既存の FAQ を対象とした AI 検索の精度を評価いただき、有効と判定。

「CT-e1/Saas」とカスタマイズ連携したシステムを用いて 2022 年春より自社のオペレーター、夏より外部コールセンター事業者のオペレーターでの業務評価を行われました。

業務評価では「旧来の業務フロー・FAQ システムを用いた対応時間が約半減」「特に経験の浅いオペレーターで対応時間の変化が顕著」、また、「顧客対応履歴の記録など後工程の時間も大幅に削減見込」の結果となりました。2023 年 1 月より数十人規模の自社オペレーターにより実際の業務にて本利用を開始、2023 年夏以降には、さらなる利用範囲拡大を予定されております。

■ご担当者コメント

音声を認識し、自動でテキスト化することで、「製品名」「質問文」の最短 2 クリックで QA 検索することができ、また後処理においても、時間短縮、入力内容の漏れを防ぐことができるようになりました。

相談員一同、業務負担の軽減、新人やベテラン関係なくお客様対応がスムーズできると期待しています。

■販売・開発での協力を強化

アイアクトとコムデザインは本連携機能を両社のソリューションとしてサービス化し、サービスのマーケティング、販売、さらなる機能開発についてのパートナーシップを確認し、デジタルシフトや DX が加速するコールセンター市場において業務負荷軽減、顧客対応力向上に貢献して参ります。

■ 「Cogmo Search (コグモ・サーチ)」について

AI を活用したファイル検索エンジン、言葉の揺らぎを吸収し、単語だけではなく、自然言語での検索が可能。更に、検索文とファイル文書の関連性を学習させ、検索結果を最適化できる特徴があり、旧来の検索システムでは実現できなかった検索を提供します。

URL : https://www.iact.co.jp/products/cogmo_search.html

AI で解決 Cogmo シリーズ URL : <https://cogmo.iact.co.jp/sol/>

■ 株式会社アイアクト

Web 制作 30 年。顧客課題やニーズに応える提案・コンサルティングと確かなプロジェクトマネジメントを強みに、大規模 Web サイトの構築・運営を得意とします。加えて、IBM Watson 6 年以上の経験をベースに、AI チャットボット・AI 検索のプロダクト開発、サービス提供を行っており、既存の Web 制作を進化させる価値提供を行っています。

URL : <https://www.iact.co.jp/>

■ 「CT-e1/SaaS」について

「CT-e1/SaaS」は、コムデザインが提供するクラウド型 CTI サービスです。低コスト・専用設備不要といったクラウド型サービスのメリットに加えて、機能の網羅性の高さや、導入企業ごとの柔軟なカスタマイズが可能という特長もあり、累計 1,350 テナント 27,000 席以上 (2022 年 3 月現在) の企業に採用されています。

URL : <https://www.comdesign.co.jp/>

■ 株式会社コムデザイン

コムデザインは、2000 年に創業。2008 年からクラウド型 CTI サービス「CT-e1/SaaS」の提供を開始。高い拡張性を持つ自社開発のアーキテクチャと利用者のニーズにきめ細かく対応可能なサービスモデル「CXaaS」により、小規模から大規模まで業種を問わずコールセンターに支持されています。

※CXaaS(Customer Experience as a Service)とは

「CXaaS」とはコールセンターに求められるクラウド CTI 機能の提供および開発だけではなく、利用までに必要な専門エンジニアによる伴走体制もふくめて定額費用で提供するサービスモデルです。

URL : <http://www.comdesign.co.jp/>

【本リリースについてのお問い合わせ先】

株式会社アイアクト

広報担当：星さくら

E-Mail: pr@iact.co.jp

株式会社コムデザイン

担当：セールス&マーケティンググループ 寺尾(望)

住所：102-0093 東京都千代田区平河町 2-7-5 砂防会館本館 3 階

電話：050-5808-5500

E-Mail: sales@comdesign.co.jp
