



次世代顧客エンゲージメント  
ChatGPTでつくる  
一歩先のコミュニケーション

日本システム技術株式会社  
(略称 JAST)

2023年8月30日

01

日本システム技術株式会社  
東日本SI第四事業部 データサイエンス二部

部長 **上原 敏** (うえはら さとし)

02

日本マイクロソフト株式会社  
クラウドセンター デジタルカスタマーサクセス本部

**辻 麻記** (つじ まき) 様

03

日本システム技術株式会社  
ヘルスケアイノベーション事業部 サービスセンター

**吉川 昌孝** (よしかわ まさたか)





# Agenda

- 01 会社紹介
- 02 Microsoft様からのご紹介
- 03 お客様からの相談
- 04 OpenAIとの違い（今後の発展）
- 05 JASTが手掛けた事例
  - ①地銀向けChatGPT導入事例
  - ②コールセンター通話要約事例
- 06 今後のサービス展開・展望

## 01. 会社紹介



**5<sup>th</sup>** JAST,  
TURNING  
POINT.

**社名** : 日本システム技術株式会社  
Japan System Techniques Co., Ltd. 略称：JAST（ジャスト）

**設立** : 1973年3月26日（上場市場：東京証券取引所プライム市場）

**代表者** : 代表取締役社長 平林 武昭

**従業員数** : 正社員数：926名（2023年3月31日現在）

**資格** : プライバシーマーク認定企業  
ISO9001、14001、27001 登録事業  
労働者派遣事業



 **グループ会社** Group Companies

# 01. 会社紹介

## DX & SI 事業

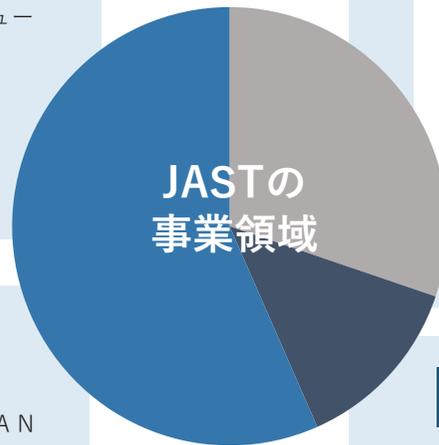
提案型「共創DX」の推進で高付加価値のITサービスを拡大する「SI」、顧客の課題に応じた先端的技術による解決を提案する「ソリューション」、運用保守からデータサイエンス、コンサルティングまで広範なデジタルサービスを提供する「サービス」の3つの高付加価値で、幅広い分野・業種の企業、官公庁向けソリューションを提供。

- ビジネスアプリケーション
- エンジニアリングアプリケーション

## グローバル事業

アジア諸国で40年以上の実績を背景に、経済成長著しいASEAN諸国及び中国の主要地域に開発・販売拠点を展開。

ERP製品の導入コンサルティングを通じた顧客のDX推進の支援、クラウド型人事管理ソリューション「AGHRM」の各国への広域展開等、複数国での事業展開を図るASEAN企業や日本企業のグローバルな事業展開とDX推進をワンストップでサポート。



## パッケージ事業



大学向け事務システムとして'94年に「GAKUEN」シリーズのパッケージ販売を開始し、現在業界No.1パッケージとして、シェアを拡大。学校様へのトータルソリューションを提供。



長年培ってきた金融系システムの開発ノウハウを活かした、地域密着型金融機関向けの営業支援ソリューションをパッケージ化（「Bank Neo」）。将来的には融資支援、収益管理機能等を含んだ、情報系システムのトータル・ソリューションを実現。

## 医療ビッグデータ事業

小売業や通信業を中心とした様々な業種において、大量データの利活用を目的とした各種分析支援やソリューションを提供。レセプトの自動点検や高度な分析を基盤とした、医療機関の最先端のデータマネジメントシステムを構築。

- レセプトデータベースを利用した医療関連サービス

東日本SI第四事業部

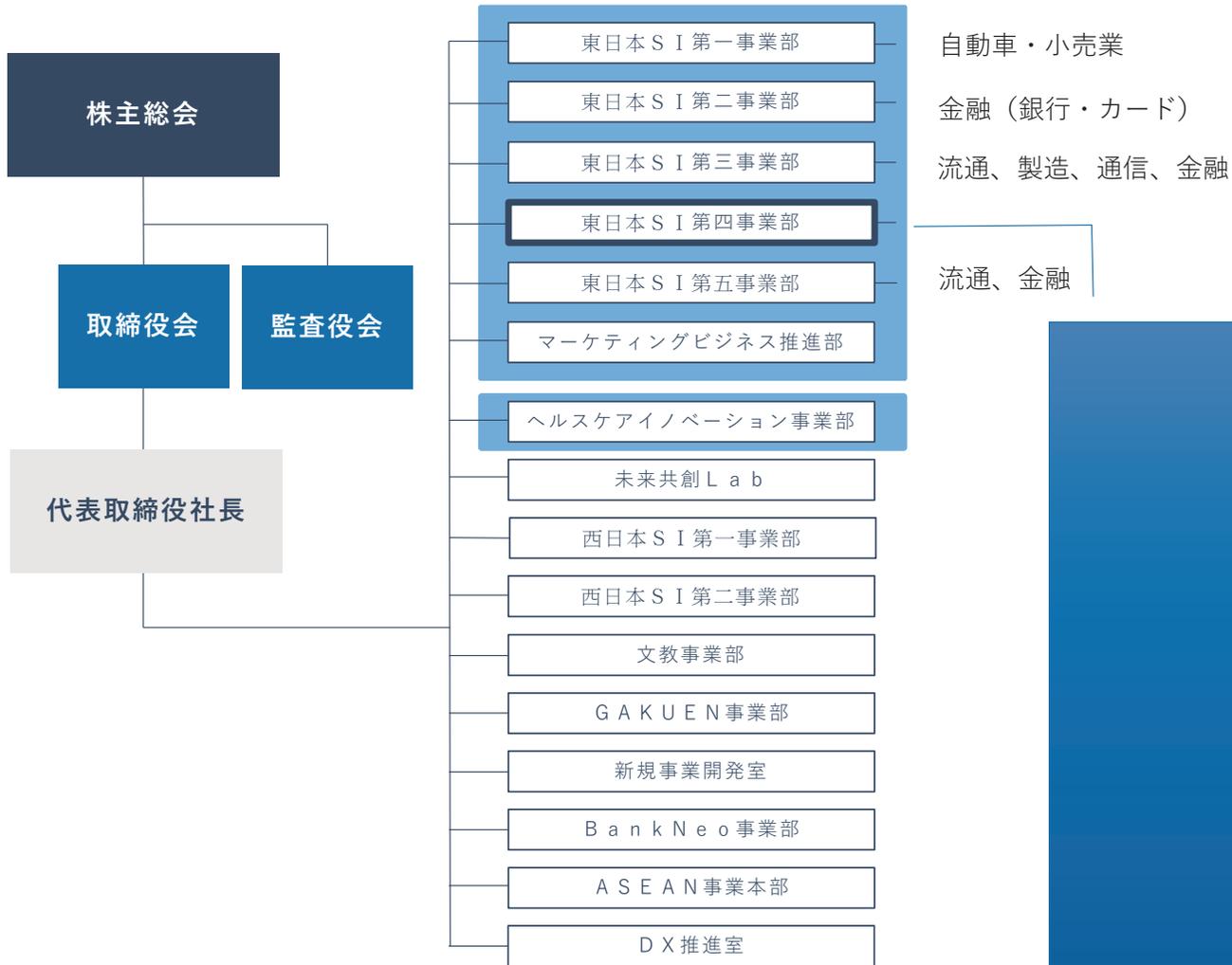
データ分析サービスを主軸とする部門

“ データに関することなら、  
まずJASTに相談しよう ”

を合言葉に、顧客から第一に相談される組織を構築



# 01. 会社紹介



■データ分析分野の対応

- 通信業
- 産業流通業
- 金融業
- 食品業
- ECサイト
- ロボット (RPA) 運用

# 01. 会社紹介



## 東日本SI第四事業部

### // データベース構築



お客様がお持ちのデータを**最適な形でデータベース化**いたします。  
また、アセスメントを実施し、お客様が使いやすいよう加工し、管理いたします。

AWS

Oracle

SQL Server

...

### // 分析実装



分析検討した手法を実装し、お客様に初版のレポートを提供いたします。  
まずは**課題の可視化**を行うことで、何を改善すればよいかを浮き彫りにします。

Python

SAS

Tableau

...

## 1 データベース構築

### システム開発サービス

データベースの構築/  
データの基礎検証

## 2 分析検討

### 伴走支援 サービス

### 分析代行 サービス

実務・事業環境で  
分析内容を検討

## 3 分析実装

データ抽出プログラム/  
初版レポートを実装

## 4 運用・高度化

### 業務効率化サービス

分析の運用/効果の測定/  
分析内容の高度化

お客様の課題改善に向け、それぞれの課題に応じた分析を  
多種多様な手法の中から**選択**し、レポートのイメージを連携いたします。

### // 分析検討



### // 運用・高度化



**データ分析のPDCAサイクル**を回し、より深層にある課題を分析することで、  
根本原因を発掘・改善することが可能です。  
運用フェーズでの移管によりナレッジも共有いたします。

## 02. Microsoft様からのご紹介



日本マイクロソフト株式会社  
クラウドセンター デジタルカスタマーサクセス本部  
クラウドソリューションアーキテクト



**辻 麻記** (つじまき) 様

Microsoftと  
Azure OpenAIの取り組み

### 03. お客様からの相談

ChatGPTって聞くけど何ができる？

使えるなら使ってみたい

チャットのデータが保存されるのは

外にデータ出したくないんだけど

セキュリティの確保ってどうなっているの

自分のデータは学習させたくないんだけど

機能面はどうなっているのだろう



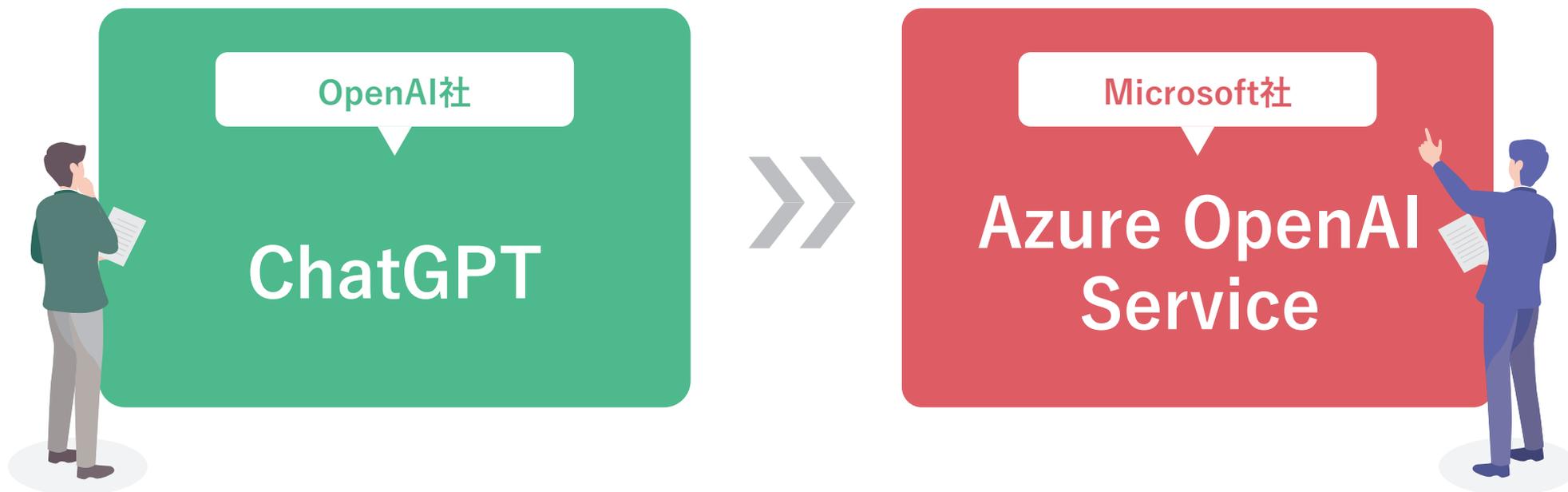


### データ分析を中心に 事業を行っている部門だけど、

お客様のお困りごとには真摯に対応するがモットーなんで、  
畑違いだが、今後のビジネスを踏まえ、  
ChatGPT調べてみるか～

### 03. お客様からの相談

色々調査してみたら…



これらの違いは

## 04. OpenAIサービスとの違い



セキュアな環境で利用されたいお客様なら、



OpenAI社の**OpenAI Service (ChatGPT)**より  
**Microsoft社のAzure OpenAI Service**を  
利用するほうが良い



## 04. OpenAIサービスとの違い

### 01 API公開のサイクル

- ・最新モデルのAPIはOpenAI社で先に公開
- ・次にAzure OpenAI Serviceに移植（現在 GPT-4まで移植）



### 02 Azure OpenAI Serviceのみ利用可能な機能

- ・セキュリティ設定
- ・ネットワーク
- ・リージョン
- ・可用性の担保
- ・コンテンツフィルタリング

### 03 コスト面

- ・ **OpenAI APIサービス** …トークン消費による従量課金のみ
- ・ **Azure OpenAI Service** …トークン消費による従量課金 + クラウドインフラの構築、運用コスト



Azure OpenAI Serviceの方がコスト面はかかる。

だが、セキュリティや拡張性のメリットは大きい

## 05. JASTが手掛けた事例 ①地銀向けChatGPT導入事例

ユーザ様

**関西の某銀行様（大手地銀様）**



顧客要望としては…



情報漏洩が困るので  
セキュアな環境で使いたい



使用状況を監視したい



将来的にはChatGPTで  
業務改善を行いたい

## 05. JASTが手掛けた事例 ①地銀向けChatGPT導入事例

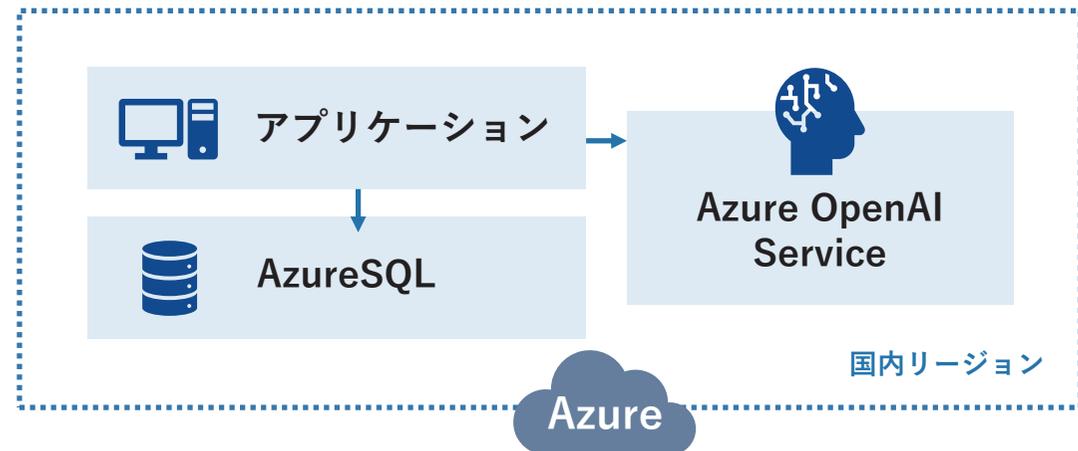
### ChatGPTの構成図（Azure OpenAI Serviceを利用）

セキュアな環境でChatGPTを使用したいという要望があり、Azure OpenAI Serviceを利用したAIチャットサービスを導入

POINT

- ・誰がどのような使用をしているのかを確認できる仕様
- ・専用線からのアクセスだけに限定
- ・データ保存先のポリシーにより国内リージョンで完結

POINT



## 05. JASTが手掛けた事例 ①地銀向けChatGPT導入事例



構築時の苦労として…

Azure OpenAI Service  
を使った  
開発実績がない

ログ情報ですら  
外部に出すことができない、  
セキュアな環境構築が  
必須であること

専用線（VPN含む）から  
Azure環境への  
アクセスのみで、  
ネットワーク環境が  
不明であること



## 05. JASTが手掛けた事例 ①地銀向けChatGPT導入事例



構築をしてみて… 目的や要件に合わせての選択が重要。

### OpenAI社のChatGPT

セキュアな環境を不要であり、  
低コストでお試し利用を  
したい方向け

### Microsoft社の Azure OpenAI Service

本格運用向き、  
セキュア面や具体的な  
イメージがある方向け

## 05. JASTが手掛けた事例 ②コールセンタ通話要約事例



日本システム技術株式会社  
ヘルスケアイノベーション事業部  
サービスセンター

**吉川 昌孝** (よしかわ まさたか)



# コールセンタ通話要約事例

## 05. JASTが手掛けた事例 ②コールセンタ通話要約事例



### 事業部紹介

## 05. JASTが手掛けた事例 ②コールセンタ通話要約事例

### サービス概要

『保険者向けワンストップサービス』と『データ利活用サービス』で社会課題の解決を図り、国民の健康増進と医療費適正化を通じて、安心して医療を受けられる環境の維持を目指しています。

<p>保険者向けワンストップサービス</p>	 <p>JMICS JAST Medical Insurance Checking System</p>	<p><u>レセプト点検サービス</u></p> <p>日本最高峰の完全自動点検システム“JMICS”によるレセプト内容審査サービス。保険者ニーズに応じて全方位型対応可能。</p> <hr/> <p><u>データヘルス実行支援サービス</u></p> <p>経験豊富なコンサルタントによるデータ分析から保健事業の計画・実行・効果測定（PDCA）まで一気通貫でのサービス。</p> <hr/> <p><u>保険者業務支援サービス「iBss」</u></p> <p>システム・データ・BPOにより保険者業務DXを実現する統合サービス（Web検認・申請・医療費通知 等）。</p>
<p>データ利活用サービス</p>	 <p>REZULT</p>	<p>健康保険組合等から二次利用許諾を得た国内最大規模の匿名化レセプトデータを活用したビッグデータサービス。</p>
<p>アライアンスサービス</p>	 <p>生活保護等版 レセプト管理クラウドサービス RezeptPlus</p>	<p><u>生活保護等版レセプト管理クラウドサービス</u></p> <p>高度なセキュリティを維持した行政専用のネットワーク（LGWAN）を利用したASP サービス。</p>

※RezeptPlusは富士通Japan株式会社の商品です

## 05. JASTが手掛けた事例 ②コールセンタ通話要約事例

### 保険者業務支援サービス「iBss」

保険者様向けに分析帳票抽出やレセプト完全自動点検等が行える「業務支援システム」と、加入者様向けに検認や補助金申請といった保険者様と被保険者様のイベントに密接につながる「ポータルサイト」を提供。さらに、保険者様における業務の一部を「BPO」にてサポート。

#### 加入者様向けポータルサイト

- ・ お知らせ、アンケート
- ・ 被扶養者資格調査
- ・ インフルエンザ補助金申請
- ・ 医療費/ジェネリックのお知らせ
- ・ 健診結果表示、重症化予防

#### 保険者様向け業務支援システム

- ・ レセプト自動点検
- ・ 分析帳票出力
- ・ ポジショニングレポート
- ・ 中間サーバー情報連携

#### 各種BPO

- ・ コールセンター
- ・ 通知物発送
- ・ 各種審査業務 等

PC/スマホ  
から  
閲覧可能



セキュリティの  
高い閉域網で  
操作可能



保険者様の業務を  
一部代行も可能



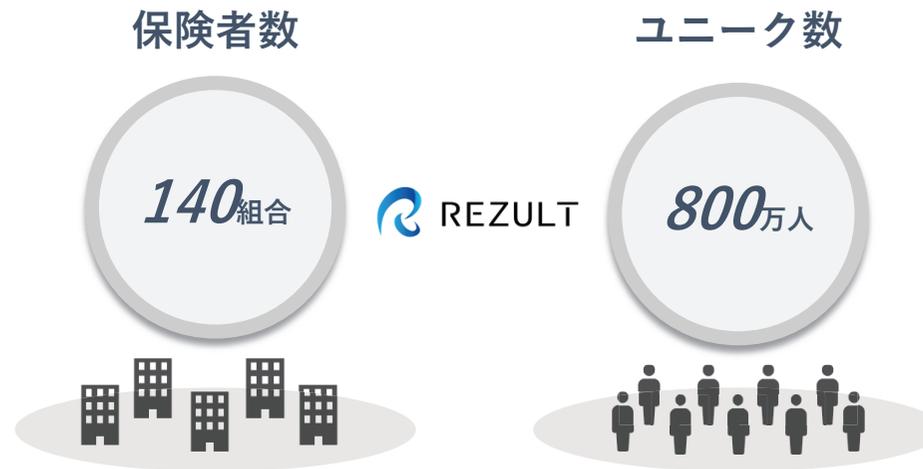
## 05. JASTが手掛けた事例 ②コールセンタ通話要約事例

### データ利活用サービス

健康保険組合等から二次利用許諾を得た匿名化レセプトデータを蓄積

国内トップクラスのデータを活用いただくことで社会課題の解決を目指しています。

データプロファイル



提供レセプト種別



医科(外来)

医科(入院・DPC)



調剤



歯科(外来)

歯科(入院)

## 05. JASTが手掛けた事例 ②コールセンター通話要約事例



### 現状と課題

## 05. JASTが手掛けた事例 ②コールセンタ通話要約事例

### 解消したい課題

コールセンタの通話内容を文字起こし・ChatGPTによる要約によって、業務効率化させたい。

日々のコールセンタへの通話内容を要約してマネージャが管理すると共に顧客に報告する必要があるが、人手で実施することによりコールセンタ終了後の作業が膨大になっている。

#### 【現状】

- コールセンタ通話内容をオペレータが終話後Excel入力
- マネージャが内容を確認し、顧客への報告資料を作成

#### 【課題】

- 終話後の要約記録の時間が掛かっており、ピーク時に待ち呼発生リスクがある
- オペレータ毎に要約の品質が異なる

#### 【構想】

- BIZTELの録音機能と文字起こしAPI(AmiVoice)を利用し、通話内容を文字データ化
- ChatGPTを用いて通話内容を要約し、CRM(Kintone)に入力
- 情報をマネージャや顧客と共有することで資料作成を省略

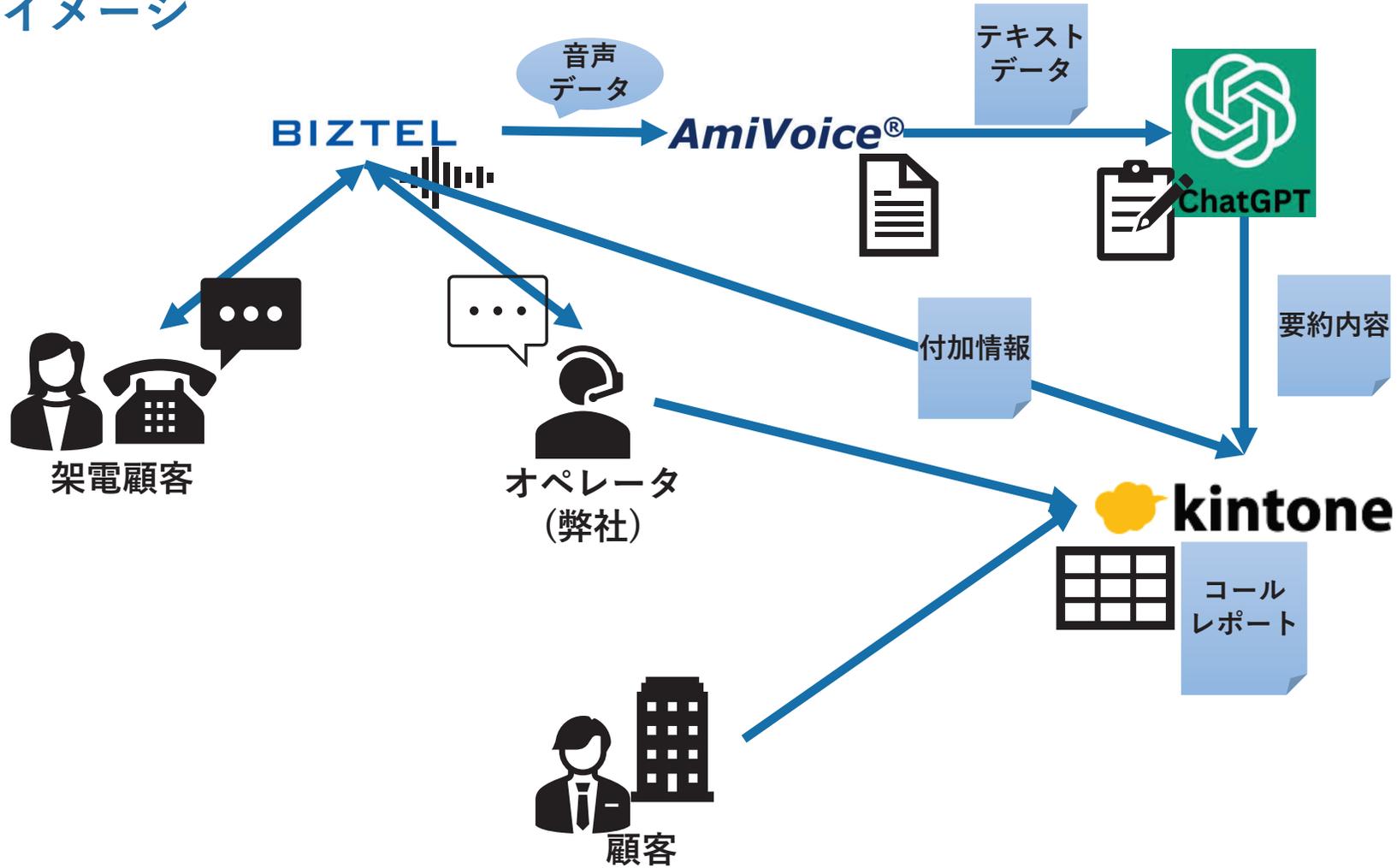
## 05. JASTが手掛けた事例 ②コールセンター通話要約事例



ChatGPT活用イメージ

# 05. JASTが手掛けた事例 ②コールセンタ通話要約事例

## 実現イメージ



## 05. JASTが手掛けた事例 ②コールセンタ通話要約事例



個別要素

# 05. JASTが手掛けた事例 ②コールセンタ通話要約事例

## 録音・文字起データ

BIZTEL

The screenshot displays the BIZTEL interface. On the left, a call log table shows call details:

日時	通話時間	発信元	着信先	通話内容	通話状態
2023/08/14 10:55:18		上田チ...	7911	n_shima...	切替
2023/08/14 10:38:45		上田チ...	7911	n_shima...	切替
2023/08/14 10:31:21		上田チ...	7911	n_shima...	切替
2023/08/14 10:16:20		上田チ...	7911	n_shima...	切替
2023/08/14 10:02:36		上田チ...	7911	n_shima...	切替
2023/08/10 17:01:43		【自時】...	7916	n_shima...	切替
2023/08/10 16:44:50		上田チ...	7911	n_shima...	切替
2023/08/10 15:42:31		上田チ...	7911	n_shima...	切替

The main window shows a call transcript with the following text:

お客様

お電話ありがとうございます。システムサポートセンター長[REDACTED]でございます。

お世話になってますと申しますが、本日午前中にメールが届いたんですけども、

はい。

Waveform visualization and playback controls are visible below the transcript.

Call center name: 上田チーム (一般)

BIZTEL

連携オプション  
音声認識連携 (AmiVoice API)

オプション

基本情報

連携対象

連携対象となるAmiVoice APIの接続設定を行います  
音声認識の結果は各機能から確認することができます

AmiVoice設定

WebSocket音声認識API	wss://acp-api.amivoice.com/v1/
APPKEY	0E [REDACTED] 27
サービスID	ibs [REDACTED]
文章作成サポート	設定する

応対メモ

コールセンター名

上田チーム (一般)

## 05. JASTが手掛けた事例 ②コールセンタ通話要約事例

### 通話例

- 通話文字起例

発話者	発話内容
オペレータ	お電話ありがとうございます。システムサポートセンター田中でございます。
お客様	お世話になってますと申しますけども実はですね、本日午前中にメールで届いたんですけども、
オペレータ	はい。
お客様	健康保険組合からのお知らせっていう内容で、
オペレータ	はい。
お客様	被扶養者の継続申請の件について、
オペレータ	はい。
お客様	画像がちょっと不鮮明ということで、
オペレータ	はい。
お客様	内容のものなんですけど。
オペレータ	はい。
お客様	昨日ちょっと確認したときには大丈夫っていうお話を伺ってたんですけども。
オペレータ	はい。
オペレータ	さようでしたら申し訳ございません。では、確認させていただきますので、恐れ入ります保険証の記号と番号を教えてくださいませんか？
お客様	はい。
お客様	ごめんなさいちょっと手元がないんでちょっとすぐわからない。
オペレータ	はい。ではお名前をフルネームでお願いいたします。
お客様	はい山田太郎です。

AmiVoice®

業務領域毎の単語  
辞書対応は必要

## 05. JASTが手掛けた事例 ②コールセンタ通話要約事例

### 要約実現イメージ

- BIZTELのコールアクション連携を使用して、文字起こし完了後ChatGPTでの要約を実行

通話例

5

通話文字起例

発話者 発話内容  
 オペレータ お電話ありがとうございます。システムサポートセンター田中でございます。  
 お客様 お世話になってますと申しますが実はですね、本日午前中にメールで届いたんですけども、  
 オペレータ はい。  
 オペレータ はい。  
 オペレータ はい。  
 オペレータ はい。  
 オペレータ はい。  
 お客様 健康保険組合からのお知らせという内容で、  
 オペレータ はい。  
 お客様 被扶養者の継続申請の件について、  
 オペレータ はい。  
 お客様 画像がちょっと不鮮明ということで、  
 オペレータ はい。  
 お客様 内容のものなんですけど。  
 オペレータ はい。  
 お客様 昨日ちょっと確認したときには大丈夫というお話を伺ってたんですけども。  
 オペレータ はい。  
 オペレータ さようございましたか申し訳ございません。では、確認させていただきますので、恐れ入ります保険証の記号と番号を教えてくださいてもよろしいでしょうか？  
 お客様 はい。  
 お客様 ごめんなさいちょっと手元にないでちょっとすぐわからない。  
 オペレータ はい。ではお名前をフルネームでお願いいたします。  
 お客様 はい山田太郎です。

AmiVoice®

ChatGPT

完全ではないが、  
オペレータが通話後確認する  
前提の要約なら十分

お客様お問い合わせ窓口でのお客様とオペレータの会話。300文字以内で箇条書きで要約する

- お客様が健康保険組合からのメールの内容を不鮮明な画像として問題を報告
- オペレータが保険証の記号と番号、お名前、生年月日を確認
- オペレータが保険証の内容を確認し、問題なさそうなら保険組合に審査を進める
- お客様が所得証明書の確認もお願いしたいと伝える
- オペレータが所得証明書の内容を確認し、問題なさそうなら他の手続きも進める
- 最後にお客様が問題ないことを確認し、電話を終了

## 05. JASTが手掛けた事例 ②コールセンタ通話要約事例

### プロンプトによる要約文の変化

Systemロールの設定	要約内容
<p>お客様お問い合わせ窓口でのお客様とオペレータの会話。300文字以内で箇条書きで要約する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- お客様が健康保険組合からのメールの内容を不鮮明な画像として問題を報告</li> <li>- オペレータが保険証の記号と番号、お名前、生年月日を確認</li> <li>- オペレータが保険証の内容を確認し、問題なさそうなら保険組合に審査を進める</li> <li>- お客様が所得証明書の確認もお願いしたいと伝える</li> <li>- オペレータが所得証明書の内容を確認し、問題なさそうなら他の手続きを進める</li> <li>- 最後にお客様が問題ないことを確認し、電話を終了</li> </ul>
<p><b>健康保険組合の被扶養者資格調査に関する</b>お客様お問い合わせ窓口でのお客様とオペレータの会話。300文字以内で箇条書きで要約する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- お客様は、健康保険組合からのメールで被扶養者の継続申請についてのお知らせを受け取ったという内容で問い合わせをしている。</li> <li>- お客様は、メールに添付された書類が不鮮明で確認できないという問題を報告している。</li> <li>- オペレータは、お客様の保険証の記号と番号、生年月日を確認するために尋ねている。</li> <li>- オペレータは、お客様の給与明細の金額を確認し、書類が不鮮明な場合に備えて口頭で確認を行おうとしている。</li> <li>- オペレータは、保留にして確認を行い、保険証や学生証などの書類は鮮明に見えると報告している。</li> <li>- オペレータは、所得証明書に関する問題についても確認を行っている。</li> <li>- オペレータは、問題が解決したと報告し、審査を進めることを伝えている。</li> </ul>
<p><b>健康保険組合の被扶養者資格調査に関する</b>お客様お問い合わせ窓口でのお客様とオペレータの会話。<b>300文字以内で要約する。</b></p>	<p>お客様は、健康保険組合からの被扶養者の継続申請に関するメールの内容について問い合わせをされました。お客様はメールの画像が不鮮明だったため、内容を確認したいとのことでした。オペレータは、お客様の保険証の記号と番号、お名前、生年月日を確認し、お客様の給与明細の金額を口頭で確認しました。オペレータは、保険証の扶養の確認と所得証明書の確認が別々の手続きである可能性を伝えました。最終的に、オペレータはお客様の情報を確認し、健康保険組合に審査を進めると伝えました。</p>

## 05. JASTが手掛けた事例 ②コールセンタ通話要約事例

### BIZTELコールアクション連携

- 現在、BIZTELの「コールアクション連携」を用いて、文字起こし完了をトリガーとして実行

連携するAPIを設定します

絞り込み	2件	
イベント種別	実行順	URL
録音完了/音声認識連携完了	1	https://api.openai.com/v1/chat/completions
録音完了/音声認識連携完了	2	https://[redacted].cybozu.com/k/v1/record.json

**基本情報**

- イベント種別: 録音完了/音声認識連携完了
- 実行順: 1

**API実行条件**

- 判定用コード: [redacted]
- 判定評価パターン: [redacted]

**APIリクエスト情報**

- API連携種別: マニュアル
- URL: https://api.openai.com/v1/chat/completions
- メソッド: POST
- リクエストヘッダ: Authorization: Bearer sk-[redacted], Content-Type: application/json
- リクエストボディ: {"model": "gpt-3.5-turbo", "messages": [{"role": "system", "content": "健康保険組合の搬扶業"}]}

**基本情報**

- イベント種別: 録音完了/音声認識連携完了
- 実行順: 2

**API実行条件**

- 判定用コード: [redacted]
- 判定評価パターン: [redacted]

**APIリクエスト情報**

- API連携種別: マニュアル
- URL: https://[redacted].cybozu.com/k/v1/record.json
- メソッド: POST
- リクエストヘッダ: X-Cybozu-API-Token: [redacted], Content-type: application/json; charset=utf-8
- リクエストボディ: {"app": 5, "record": {"label": {"value": "{BUSINESS}"}}

ChatGPTのAPIを呼び出し  
systemロールに指示

KintoneのAPIを呼び出し  
Recordの追加

## 05. JASTが手掛けた事例 ②コールセンタ通話要約事例

### Kintone連携イメージ

- Kintoneにアプリを作成し、通話要約されたものをその他情報と共に記録

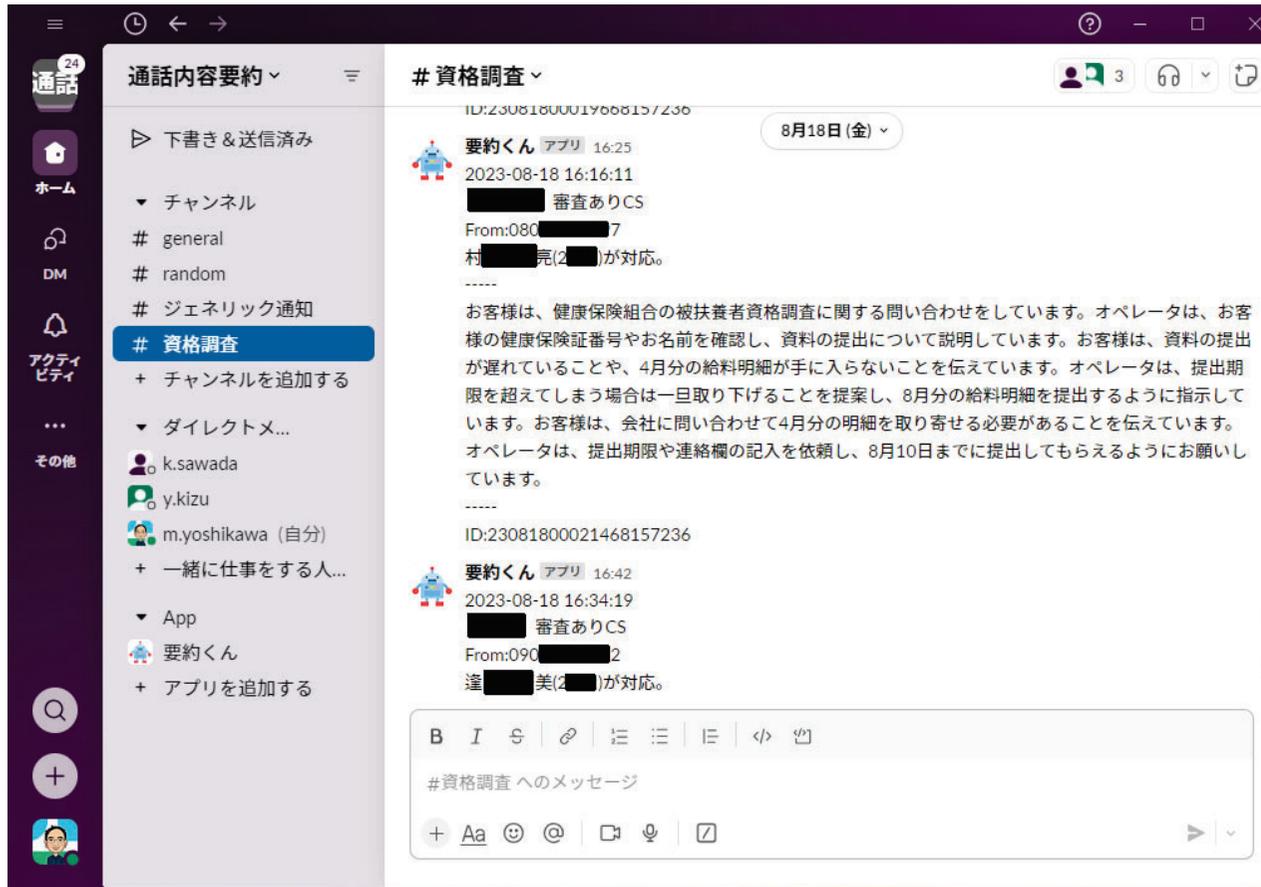
The screenshot displays the Kintone mobile application interface. The top navigation bar is yellow with the Kintone logo and user information (吉川昌孝). Below the navigation bar, there's a sidebar menu on the left with options like '通話レポート' (Call Report) and '業務ラベル' (Business Labels). The main content area shows a list of call summaries with columns for record number, business label, call summary, request ID, reception time, comment, and responder.

レコード番号	業務ラベル	通話要約	リクエストID	受電日時	コメント	対応者
9	【██████】審査ありCS	お客様の名前は██████...	23082800010768157236	2023-08-28 20:13		(██████)
8	【██████】審査ありCS	お客様は、健康保険組...	23082800010468157236	2023-08-28 20:06		安田 █████ (2006)
7	【██████】審査ありCS	お客様は、健康保険組...	23082800009568157236	2023-08-28 19:50		社 █████ (2013)
6	【██████】審査あ...	お客様が健康保険組合...	23082800008668157236	2023-08-28 19:31		西田 █████ (2001)

## 05. JASTが手掛けた事例 ②コールセンタ通話要約事例

### Slack連携イメージ

- Slackへの投稿による共有も検証



## 05. JASTが手掛けた事例 ②コールセンタ通話要約事例



定性評価

## 05. JASTが手掛けた事例 ②コールセンタ通話要約事例

### 通話要約に対する評価

ChatGPTにより要約された通話を行ったオペレータにその内容についての評価を受けた。サンプル数が極少数のため、それぞれ個別の評価として紹介する。

- 要約内容はおおよそ上手く纏まっている。
- 用語の誤りがある。（これは、文字起こしに起因する部分が多い）
- オペレータ目線で作成する要約は「事後に内容を確認するためのメモ」としての性格が強い一方ChatGPTによる要約では、具体的な数値など重要な回答内容が略されていることが多い。
- 顧客に受電内容を伝える目的で見ればChatGPTによる要約は、具体的すぎずバランスは良い報告用要約はChatGPT、オペレータのメモは人力だと棲み分けするのがよさそう。

## 05. JASTが手掛けた事例 ②コールセンタ通話要約事例



まとめ

## 05. JASTが手掛けた事例 ②コールセンタ通話要約事例

### 課題と対策

現在、BIZTELのAPI連携オプションを有効にして構築を進めています。  
現時点で以下の課題があります。

BIZTELのAPI連携に於いてトリガー毎に5件しか処理が登録できない  
→ChatGPTのsystemロールで要約対象の会話種別指定に制限が出る  
→“業務ラベル”をキーとして、Systemロールの指示内容などKintoneから取得する様にしたい

ChatGPTでの要約作成の際に個人名が残ることがある  
→プロンプトの工夫で対応したいが、現時点で良い指示の仕方が見つからない

## 05. JASTが手掛けた事例 ②コールセンタ通話要約事例



### まとめ

今回ChatGPTを活用して、コールセンタの通話内容を要約してみた。

- 機能的には“音声録音”“文字起こし”“要約”“データ記録”それぞれをAPI連携させただけのものではあるが、それぞれの性能が良いため概ね問題の無いレベルで要約の作成が出来ている。構築に掛かる時間はとても少なく済んでおり、効果を評価するためのコストは大変少なくなっている。
- 時折要約内容に個人名が出て来ることなど対応すべき事はまだまだ残っているが、今回の検証に於いてChatGPTによる要約の効果や課題点を見つけ出すことができて良かった。用途を検討する必要があるが、従来終話後に人手で要約を記録している時間（5分）が本事例では1分程度に短縮できていることは大きな成果だと考える。現在は通話後処理の間に生じている待ち呼や取りこぼしが、ChatGPTによる通話記録要約でこれらの削減が期待できる。

## 06.今後のサービス展開・展望



### ChatGPTお試し構築

- ≫ シングル構成（冗長化などを除く）
- ≫ MS社のAzure OpenAI Serviceで構築
- ≫ Azure環境をお客様側で準備



### モデルケース

構築費用 : 約**100**万円

構築期間 : **1.5**ヶ月

※事前打ち合わせ、交通費等は除く

### ChatGPT本格利用（バージョンアップ）

フェーズ  
**01** | チャットベース入力での  
業務改善

フェーズ  
**02** | ファイル、音声入力機能追加 &  
画像生成機能追加

フェーズ  
**03** | データベース連携 &  
他システムとの連携

≫ 要件に合わせてスケラブルに対応

## 06. 今後のサービス展開・展望



### 活用サービス構築

» 地銀向けプロジェクトの実績を活かし、  
データを扱う業務の効率化・高度化に向け、次のサービスに取り組みます。

社内規定・  
ルール検索  
システム

QAサイト

自動データ  
分析ツール

自動事務  
処理ツール

見込み顧客  
リスト生成



ChatGPTを活用し、データに関する相談が  
できる領域を増やして参ります。





未来を、仕掛ける。