

アグレックス、コンタクトセンターの顧客対応の自動化を実現する AIチャットボット支援サービスを提供開始 ～新規導入のご相談から既に導入済みのお客様が抱える課題解決までをサポート～

TISインテックグループの株式会社アグレックス(本社:東京都新宿区、代表取締役社長:八尾 政範、以下 アグレックス)は、コンタクトセンター事業における顧客対応の自動化を実現する「AIチャットボット[※]支援サービス」の提供を本日より開始することを発表します。

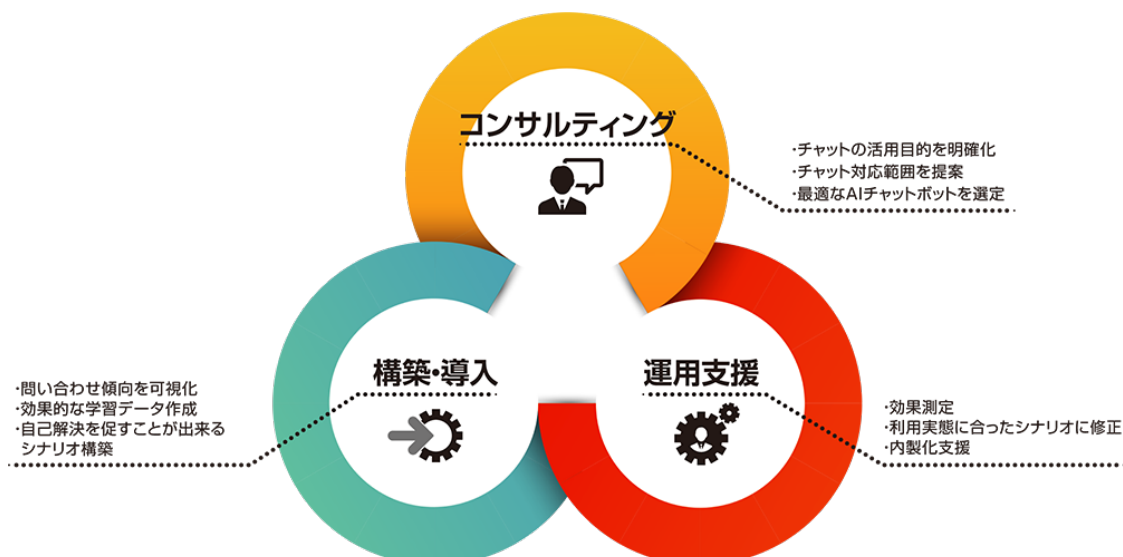
本サービスは、AIチャットボットツールの選定を含む導入コンサルティングから稼働後の運用までをワンストップで支援するサービスです。アグレックスの20年以上にわたるコンタクトセンター運営を経験と、実際に自社コンタクトセンターでチャットボットを構築する中で得た知見を活用しています。

近年のAI技術は加速度的に発展していますが、現時点ではAIチャットボットだけではすべての問合せに対応することは難しく、オペレータとチャットボットの対応範囲を明確にする必要があります。本サービスでは事前準備の段階で、コンタクトセンターに寄せられた電話やメールなどの問合せデータを分析します。それにより、状況に応じた対応が必要な問合せと一意的な回答が可能な問合せを分類し、適切にヒトとロボットの対応範囲を設定することが可能になります。

また、AI学習データの作成においては、アグレックスが自社コンタクトセンターの業務改善を目的として培ったテキストマイニングやFAQマネジメントのノウハウを活用することで、お客様の負担の少ないスピーディな導入・運用を可能にします。

アグレックスの「AIチャットボット支援サービス」は、ヒトとロボットを協働させることで、コンタクトセンターの「省力化」と、品質維持や稼働時間拡大など「良質な顧客体験をもたらすお客様対応」の両立を実現します。

※AIチャットボット:機械学習での自然言語解析を行うことにより、多様な表現の質問に対応可能なチャットボット。
回答精度を向上させるために、継続的なチューニングが必要となる。



■「AIチャットボット支援サービス」開発の背景

昨今、コンタクトセンターにおいては人材不足を背景に、顧客対応の自動化の整備が急務となっています。その中で、チャットボットは注目を集めており、特に人工知能を搭載したAIチャットボットは、予め設定したシナリオで回答するだけでなく、AIによる自然言語処理を実施できるため、高度な意図解釈が可能で、導入を検討する企業が増えています。しかし、実際には導入しても十分な活用ができない、長続きしないというケースが見受けられます。

アグレックスは、お客様が抱えるコンタクトセンターの課題を解決するため、AIチャットボットの導入と、その継続的な運用を支援する本サービスを提供します。

■「AIチャットボット支援サービス」の特長

1. コンサルティング

- ・正しい効果測定を行うため、チャットボット導入の目的と評価方法を明確化します。
- ・過去の問合せデータを分析し自動対応可能な領域を選定することで、チャットボットの適切な対応範囲を提案します。
- ・お客様の課題に合わせて AIチャットボットツールを選定します。

2. 構築・導入

- ・過去の問合せデータを分析することで、全体の傾向を可視化します。
- ・業務担当者とのすり合わせの上、ユーザーがどこで躓いているかを把握し、自己解決を促すシナリオを作成します。
- ・問合せの揺らぎを把握し、AI学習データを作成します。ヒット率を高めるために質問文のパターンを20種類以上作成します。

3. 運用支援

- ・効果測定のために試験運用を行い、その結果を元に本番稼動に向けたチューニングを行います。
- ・チャットボットの継続運用のために、定期的な学習データの修正や増幅を実施します。
- ・独自のデータ増幅ツールで学習データの自動増幅を実現しています。

■「AIチャットボット支援サービス」の流れ



「AIチャットボット支援サービス」紹介サイト <https://www.agrex.co.jp/page/AIchat>

※費用は個別見積りしますので、まずはお問い合わせください。

■対象のお客様

- ・AI チャットボットの新規導入をご検討中のお客様
- ・AI 学習データの作成やシナリオ作成に課題をお持ちのお客様
- ・チャットボットを導入したが使用されないなど、運用にお困りのお客様

■「AIチャットボット支援サービス」のトライアル事例

本サービスの展開に先立ち 2017 年 11 月から 2018 年 3 月に、グループ会社である TIS 株式会社のデータセンターの社内問合せ窓口において、AI チャットボットの試験導入を実施し、以下の成果がでました。

業務内容	データセンターを利用する際の申請や見積りと、それに関する問合せ対応。
課題	質問者が自己解決可能な FAQ 掲載済の問合せが減らず、本来人手をかけて対応すべき問合せに時間を使うことが出来ない。
解決策	AI チャットボットを導入し、自己解決を促進。ヒトとチャットボットの対応範囲を分けるハイブリッド形式を採用し、有人対応件数の削減を狙った。
結果	有人対応件数を約 11%削減。
今後の展望	チャットボットの対応範囲拡大・精度向上を図り、有人対応件数をさらに削減させる。

アグレックスについて

アグレックスは、BPO(ビジネスプロセスアウトソーシング)、SS(ソフトウェアソリューション)、SI(システムインテグレーション)を柱とする総合情報サービス企業です。1965 年の創業以来、半世紀にわたり、大量のデータを抱える企業の煩雑な業務処理を一手に引き受ける独自のアウトソーシングビジネスを中心に事業を展開し、その後システム開発・運用へとその領域を拡大してきました。アグレックスは、業務処理と IT のノウハウを総合化・融合化し、お客様に最適なソリューションを提供し続けます。

TISインテックグループについて

TISインテックグループは、グループ会社約 60 社、2 万人が一体となって、それぞれの強みを活かし、日本国内および海外の金融・製造・サービス・公共など多くのお客さまのビジネスを支える IT サービスをご提供します。

【報道関係のお問い合わせ】

株式会社アグレックス

企画本部 経営企画部 酒井 南

TEL:03-5371-1503 E-mail:agrex_info@agrex.co.jp

【サービスに関するお問い合わせ】

株式会社アグレックス

ビジネスクリエーション事業本部 CRM ソリューション事業部 CRM コンサルテーション部 密山 友規

TEL:042-371-5967 E-mail:system_contact@m.agrex.co.jp