

(報道発表資料)

2023年5月30日

株式会社NTTマーケティングアクトProCX

HEROZ 株式会社

株式会社 USEN-NEXT HOLDINGS

NTTマーケティングアクトProCXとHEROZおよびUSEN-NEXT HOLDINGS ChatGPTを活用し、人と生成AIを融合した「次世代型コンタクトセンター」プロジェクト始動 ～Azure OpenAI Serviceの活用によりセキュアで高度なAI技術導入を推進～

株式会社NTTマーケティングアクトProCX（本社：大阪市都島区、代表取締役社長：室林 明子、以下、NTTマーケティングアクトProCX）とHEROZ株式会社（本社：東京都港区、代表取締役：林 隆弘・高橋 知裕、以下、HEROZ）および株式会社USEN-NEXT HOLDINGS（本社：東京都品川区、代表取締役社長 CEO：宇野 康秀、以下、USEN-NEXT HOLDINGS）は、コンタクトセンターにおける「Azure OpenAI Service*1」を使用しカスタマイズされた『ChatGPT*2』を活用した顧客接点の高度化や問い合わせ対応中・対応後の従事者アシスタントによる業務の効率化、業務量予測などのマネジメントの自動化に向けたプロジェクトを始動しました。この取り組みにより、CXコンサルティングノウハウを持つNTTマーケティングアクトProCX、AI技術を提供するHEROZ、コンテンツ配信事業や店舗サービス事業、通信事業などを展開し、各事業のコンタクトセンターを運用するUSEN-NEXT GROUPのそれぞれの強みを生かし、生成AIを活用した事業運営モデルを共同で開発し、本格導入することにより、コンタクトセンターの生産性向上だけでなく、運営サポートで従業員体験(EX)を高め、顧客体験(CX)のさらなるシームレスな向上をめざします。

*1 Azure OpenAI Service

AIの開発を行う団体であるOpenAIの技術を、マイクロソフト社が企業向けに提供するサービス

*2 ChatGPT

OpenAI社が開発/公開した、高度なAI技術によって人間のように自然な会話ができるチャットサービス

1. 背景

コンタクトセンター業界においては、労働人口不足や離職率上昇が深刻であり、人手を中心とした労働集約型の運営だけでは、顧客の満足度を高めることが困難な状況となっています。この問題を解決するために、チャットボットやRPAの導入などDX化が進展していますが、同時にFAQをはじめとする応対マニュアルやスクリプトなど、ナレッジデータ活用の重要性が日々高まっています。

これらの顧客満足度向上やナレッジデータの活用といった業界共通課題を解決し、人とAIの融合による新たな価値を創出するために、このたび業務提携を通じて、コンタクトセンターを変革する新たな仕組みの導入検討に着手しました。

2. 実施概要

OpenAI社の最先端技術である生成AI*3の『ChatGPT』を利用した対話ソリューションをUSEN-NEXT GROUPのUSEN NETWORKSが提供する法人向け光回線「USEN 光 plus」のコンタクトセンターへ導入し、チャネル高度化、業務効率化、マネジメント自動化の観点から検証を開始しております。

検証の中で、コンタクトセンター運営の新規申し込みや問い合わせ対応、移転受付などの業務において新たな価値を創出し、顧客対応の効率化、品質向上、そして顧客満足度の向上をめざします。

『ChatGPT』の提供環境として「Azure OpenAI Service」と連携することで、OpenAI社が開発する最新技術を導入できるだけでなく、Microsoft Azure(以下、Azure)の高度なセキュリティで保護されているというメリットがあります。また、「Azure Active Directory」による権限管理のほか、「Azure Cognitive Search」など各種Microsoft製品と連携することで効率的なシステムの実現をめざします。

*3 生成AI

機械学習を用いて音声、画像、テキストなどのデータを自動生成する技術

3. 特長

(1) 自動対応の高度化

『ChatGPT』を活用することで、顧客の問い合わせ内容かつ主旨を読み取り、顧客それぞれのご要望に合わせた回答を行うことで、自己完結による解決率を高め、さらなるエフォートレスな対応をめざします。

(2) オペレーターサポートの充実化

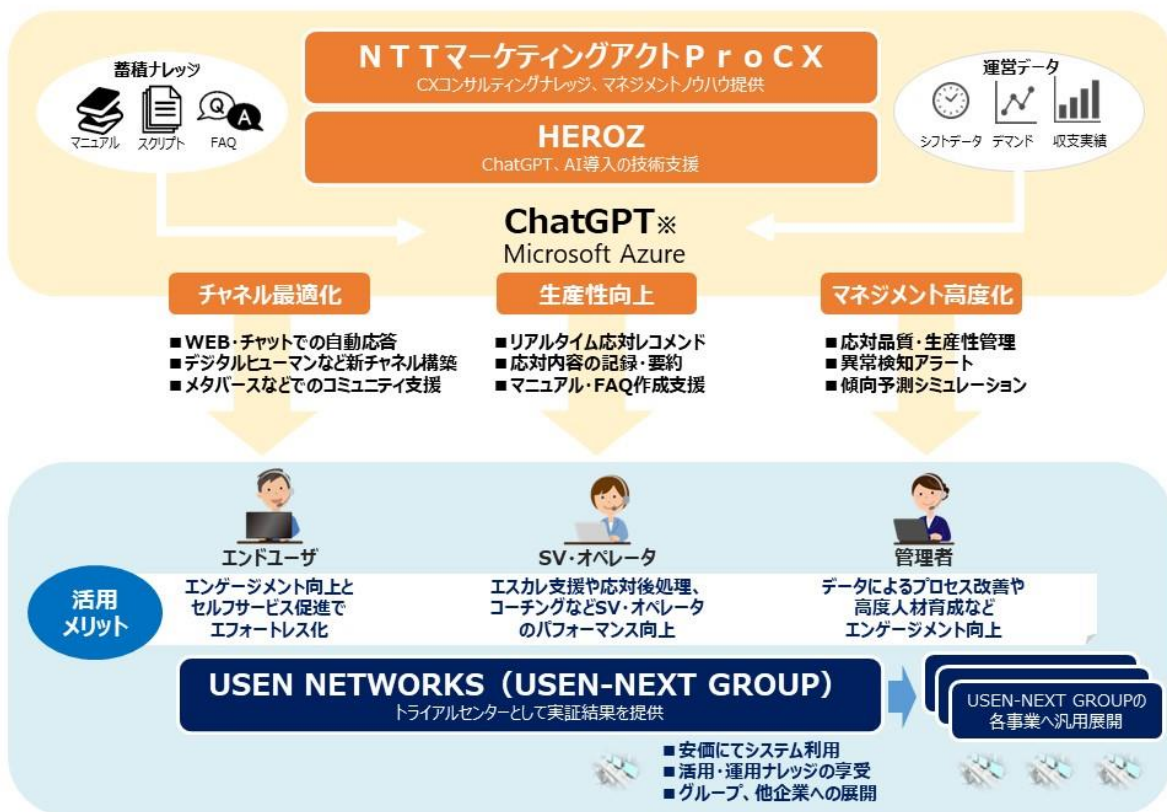
『ChatGPT』へ社内に蓄積されたナレッジを活用してチューニングすることで、オペレーターがより簡単かつ迅速に情報の検索、参照、回答することができます。また FAQ や応対スクリプトなどを学習させることで、顧客からの問い合わせに応じた、適切な回答のレコメンド化を実現し、オペレーターの CPH*4 や応対品質向上をめざします。

*4 CPH：1 時間あたりの応答コール数

(3) センターマネジメントの自動化

コンタクトセンターに蓄積された応対履歴や月別・日別・時間帯別のコール実績のデータなどを『ChatGPT』へ組み込むことで、ナレッジマネジメントやコール予測に合わせた最適なシフトコントロールを実現し、マニュアル作成の自動化やセンターマネジメントにおける SDA*5 の向上をめざします。

*5 SDA：スケジュール遵守率



※ChatGPT

OpenAI社が開発/公開した、高度なAI技術によって人間のように自然な会話ができるチャットサービス

4. 各社の役割

■NTTマーケティングアクトProCXの役割

顧客との対応履歴や各種ドキュメントの収集・分析を行い、『ChatGPT』へ取り込む最適なナレッジ構築のコンサルティングを実施し、顧客接点最適化に向けた伴走支援パートナーとして HEROZ と共に USEN-NEXT GROUP のさらなる事業繁栄に貢献します。

■HEROZ の役割

「Azure OpenAI Service」の導入コンサルティングサービスおよび、『ChatGPT』を利用した自社サービスの開発を支援します。「Azure OpenAI Service」上において、企業内の規程や文書に沿った Customized 『ChatGPT』を個別構築不要で活用できるサービス「HEROZ Knowledge System built with ChatGPT」の提供を行い、NTTマーケティングアクトProCXとともに USEN-NEXT GROUP のさらなる事業繁栄に貢献します。

■USEN-NEXT HOLDINGS の役割

傘下の事業会社である株式会社 USEN NETWORKS が運営しているカスタマーセンターへ『ChatGPT』の導入だけでなく、USEN-NEXT GROUP への水平展開を実施し、グループ全体でカスタマーロイヤルティの強化を図り、顧客中心のさらなる事業繁栄をめざします。

本発表にあたり、日本マイクロソフト株式会社よりエンドースメントを頂戴しております。

日本マイクロソフトは、NTTマーケティングアクトProCX様および HEROZ 様の支援を通じた、USEN-NEXT HOLDINGS 様の「Azure OpenAI Service」の導入予定に対して心より感謝申し上げます。

「Azure OpenAI Service」は、OpenAI の高度な言語モデルを Azure のエンタープライズレベルのセキュリティとコンプライアンスに則って利用可能となるクラウドサービスです。お客様の個人情報や社内の機密情報なども安全に取り扱い、業務の改善に役立てることが可能となっており、特にコンタクトセンターの利用シーンにおいては、AI が自動的に応答候補を生成し、オペレーターによる最適な回答を可能にします。

また、AI がコール内容を分析し、顧客のニーズや感情を把握し、顧客データ基盤と統合することでデジタルフィードバックループを生み出すことが可能となります。

今後も、日本マイクロソフトはNTTマーケティングアクトProCX様および HEROZ 様をはじめとするパートナー様とともに、次世代 AI の活用を通じたデジタルトランスフォーメーションを推進してまいります。

日本マイクロソフト株式会社

執行役員 常務 パートナー事業本部長 兼 ISV ビジネス統括本部

浅野 智

5. 今後の取り組み

『ChatGPT』を今後さらなる運用発展させることで、顧客の要望に柔軟かつ迅速に対応することを可能とする AI コンタクトセンター運用領域の拡大を図ります。加えて、バックオフィス領域やデジタルマーケティングなどさまざまな顧客接点において、人の魅力を最大化したサービス品質の向上や新たな価値の創出し、導入コンサルティングサービスをパッケージにて提供することで各業界繁栄に引き続き取り組んでまいります。

6. 本件に関するお問い合わせ先

NTTマーケティングアクトProCX
CXソリューション部 米林 八木 岡田 辻井
Mail : cc_info@nttactprocx.com

HEROZ
広報担当 小林
Mail : press@heroz.co.jp

USEN-NEXT HOLDINGS
広報部 滝口
Mail : unhdpr@usen-next.jp

*Microsoft、Azure、は、米国 Microsoft Corporation の米国およびそのほかの国における登録商標または商標です。
*そのほか記載の会社名、製品名は、各社の商標または登録商標です。