

データの積極活用で コンタクトセンターを変える!

センターの自動化・効率化

バーチャレクス・コンサルティング

ビジネスコンサルティング マネジャー 糀谷千尋

第1回から第5回までを通じて、コンタクトセンターがデータ分析を用いてどのように業務を改善していくのか、というテーマで述べてきた。そしてその中で、コンタクトセンターは、今まで以上に迅速かつ膨大なデータ分析が必要で、またその分析結果に基づいた柔軟な運営対応が求められるということについて触れさせていただいた。こうしたことを実現するためには、定常的な業務を効率化していき、新たな変化に気づくための分析やその結果に基づく試行に時間を費やす必要がある。今回は、そんなコンタクトセンターを効率化するためのIT活用や運営体制などをテーマに述べてみたいと思う。

チャットボットの利用に向けた データ蓄積

近年チャットボットの利用企業が増え、その成功事例を目にすることも増えてきた。実際、検討された(されている)企業も多いだろう。また、その中で、将来的には導入したいが、複雑な質問に対応している自社センターに導入するには早いとし、見送りされている企業も多いのではないだろうか。

しかし、今の導入はなくても、近

い将来、QA型のチャットボット(質問に対して適切な回答を返すロボット)の利用を視野に入れている場合は、導入に必要となるがAIの学習用データを今一度確認いただきたい。

チャットを行うと顧客との対応が履歴として残る。チャットボットを導入する際には、その履歴をAIに学習させればよいと考えている方も多いかもしれないが、即戦力となるチャットボットを作成したいのであれば、データの蓄積にも工夫が必要だ。

チャットボットの機能は、「質問を理解し、回答を作ることができる」と考える人が多いが、正確に言うと、現在の多くのチャットボットは、「質問を用意された回答に紐付けする(分類することができる)」ロボットである。

そのため、蓄積されているデータが顧客からの質問と予め用意された回答(フォーマット化された回答)とのセットであるなら、チャットボットは導入時から即戦力となるだろう。質問と回答の

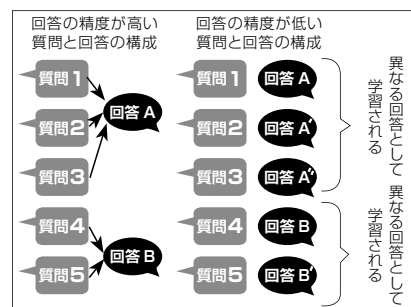


図1 チャットボット

紐付けを導入前に学習できるからだ。

しかし、チャットでの回答をコミュニケーションが自由に入力しているようなセンターでは、チャットボットの学習の前にデータの精査が必要となってしまう。というのは、もし同じことを意図する回答だったとしても記述が異なる情報をそのまま学習させると、チャットボットは異なる回答として学習するので、結果として回答にバラつきが生じてしまうためだ。そのため、このようなケースでは、チャットボットに学習させる前に回答を精査する作業が必要となる。しかし、膨大なデータを人の手で精査するとなると時間も手間もかかっ

PROFILE



糀谷千尋

バーチャレクス・コンサルティングに所属するコンタクトセンターコンサルタント。現場メンバーと共に考え、実現することをモットーとし、

様々な業種・規模のコンタクトセンターの業務改善やシステム導入の支援に関わっている。特に、コンタクトセンターにおけるデータ活用(見える化、レポート化、分析)について豊富な知見と経験を有する。

てしまう。そのため、もし近い将来チャットボット導入の必要性があると考えられている企業であれば、今の段階からコミュニケーターの回答作成のルールを整理することをお勧めしたい。

RPAを活用した管理者の 作業軽減

コンタクトセンターのデータ管理者が作成している定型レポートは、日次・週次・月次・不定期などをあわせると数十種類にも上るといふセンターも多いだろう。そのため、データ管理者は定常業務で常に手一杯というセンターも多い。しかし、データ管理者が常に忙しい状態では、新たな施策の効果測定や、気づきに基づくプラスアルファの分析を迅速に行ったりすることは難しいだろう。

もし、忙しい理由として、「複数のシステムにアクセスしてデータ抽出を行うのが時間がかかる」「データの加工処理にステップが多い」というような作業手間が多いことが挙げられるならばRPAを活用することを考えてはどうか。

RPAの活用という点、コンタクトセンター絡みの事例では、通話後の後続処理で発生する各種事務処理の自動化等、大人数が行う処理をRPAに代行させることで工数を大幅に削減した、というものが多く、大規模導入をイメージする方が多いが、少人数が行う複雑なルーティン作業を軽減することにも有効である。

例えば、弊社で取り扱っているRPA (UiPath、ipaS、WinActor) は小規模の導入にも向いており、もち

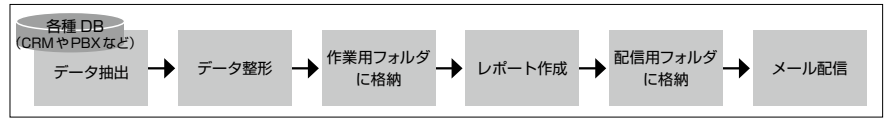


図2 RPA

ろんレポート作成処理のような作業を任せることも可能だ。また、一定の研修などによって操作方法を覚えれば、ユーザーでも設定が可能であるため、KPIの定義が変わったり、取得する情報に変更されたりするようなことがあっても対応しやすい。費用も事務スタッフ1人を抱えることに比べると安価であり、ミスがないうえ、任せられる作業量も多い。

図2はレポート作成・配信業務のステップをイメージした図だ。RPAではこのすべてのステップを代行することができる。レポート作成・配信が自動化されれば、データ管理者はそのレポートの分析結果の考察や必要に応じた追加分析等の非定型業務に時間を費やすことができるだろう。

マザーセンター（チーム）制の 導入による業務効率化

前回、オムニチャネル時代の改善活動として、迅速な対策の検討と現場への落とし込みが重要であり、その実現のためにはマザーセンターという考え方が有効だ、という話をさせていただいた。もちろんこの考え方は効率的な運営という点でも効果がある。

マザーセンターは、新規施策などの非定型業務を担当、試行する中で定型化を進める役割を持つということはお話したが、このチームの特徴は、非定型な業務を実施するだけでなく、その業務を定型化し、現場

に落とし込みを行うことをミッションとしているところにもある。

コンタクトセンターの機能として、知識や経験の豊富なコミュニケーターが複雑な業務を担当するチームを持つセンターはたびたび見受けられるが、その多くが業務を幅広く行うまでを担当し、それらの業務を定型化し他のメンバーに落とし込むまでをミッションとしているセンターは少ない。しかし、業務を定型化し、全体に落とし込みすることで、そのチームに余力が生まれ、新たな施策を検討・試行することが可能となる。チームの有能なメンバーが常に非定型業務で繁忙状態にあることも多いため、ぜひ、全体への落とし込みまでを意識いただければと思う。

最後に

今回はコンタクトセンターで利用されているトレンドITであるチャットボットやRPAを中心にデータ管理者の目線から所見を述べさせていただいた。

6回の連載も今回で最終回となる。コンタクトセンターには馴染み深いデータ分析をテーマに、データ分析の基本的な考えから、昨今の技術状況・時代背景を踏まえたデータ分析のあり方や活用について述べさせていただいたが、いかがだったでしょうか。ご一読いただいた皆様に感謝の意を表すると共に、本内容が皆様のセンター改善検討の一助になることを祈り、本連載を終了させていただきたいと思う。