

対話型 FAQ システム「Desse (デッセ)」の 利用シーンに着目した活用方法例 Interactive FAQ Search System “Desse”

稲田徹, 宮本健, 増田健二, 早川勝也

Tooru.Inada, Takeru.Miyamoto, Kenji.Masuda, Katsuya.Hayakawa

ソリューション事業部門 AMO 第二事業本部 ソリューション第三部
Solutions Dept. III, AMO Business Div. II, Solution Business Section

Abstract:

対話型 FAQ システム「Desse (デッセ)」は、SCSK 株式会社が開発した機械学習機能を用いた FAQ システムである。利用者は自然文でシステムに質問することにより、求めている回答を的確に得ることができる。ここでは、「Desse (デッセ)」の FAQ 検索力と有効性について説明する。

1. はじめに

スマートフォンやタブレット端末の普及に伴い、お客様があらゆる疑問の解決に Web サイトや FAQ 検索を活用するケースが増えている。そのため、オンラインサポートの充実を図り、お客様の自己解決率を高めることができれば、企業は「顧客満足度の向上」、「サポートコスト低減」といった2つの効果を同時に得ることが可能になる。しかしながら、疑問の解決に Web サイトや FAQ 検索を活用した利用者側の意見として、「検索が使いづらい」、「欲しい情報が見つからない」などの問題点も指摘されている。オンラインでの自己解決率は30%程度とも言われており、まだまだ改善の余地は大きい。

「Desse (デッセ)」の開発ではお客様の利便性や高い検索力を重視し、INDEX 検索を用いた従来型 FAQ システムとは異なり、機械学習機能を用いた AI 的アプローチで回答を引き当てる仕組みを採用している。「Desse (デッセ)」の活用がお客様の利便性に与える影響を利用シーンに着目して述べていく。

2. 対話型 FAQ システム「Desse (デッセ)」

SCSK 株式会社では、2013 年度に Web 上のキャラクターがお客様の質問に答える対話型 FAQ システム「Desse (デッセ)」の販売を開始した。お客様はあたかもキャラクターと対話しているかのように、Web ブラウザに自然文を入力するだけで回答を得る

ことができる。

2.1 製品概要

「Desse (デッセ)」は質問応答エンジンと知識データベースを搭載していることにより、Web ページ上で「問い合わせ対応」、「ページ案内」、「お客様の声の収集」といった役割を担う。お客様が入力した自然文は質問応答エンジンによって理解され、知識データベースの QA から関連性の高い内容を自動的に判断して回答候補を提示する。知識データベースには回答候補となる「想定 QA 対」を事前に登録しておく。

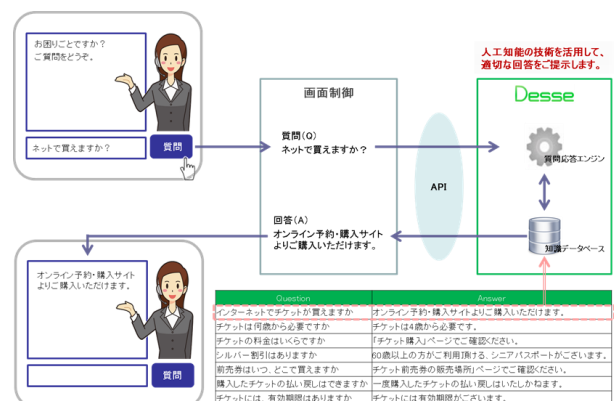


図1 システムイメージ

2.2 主な機能と特徴

①独自開発の質問応答エンジン

従来は困難であった自然文の理解・検索・回答をワンストップで実現。

②柔軟な回答スタイル

さまざまなキャラクターの設定はもとより、アウトプットの利用形式によって一問一答型や絞り込みを行って回答に誘導するシナリオ型など、幅広い検索スタイルで構築が可能。

③容易な QA メンテナンス

知識データベースに登録する「想定 QA 対」は、EXCEL ベースでの作成・登録が可能。また、メンテナンス支援ツールを提供しており、運用担当者が QA メンテナンスを容易に行えるよう工夫している。

④迅速なサービス立ち上げ

「Desse (デッセ)」のシステムはクラウド上に構築されており、導入企業のシステム環境と素早く連携可能。また、一般会話辞書は既に登録されているため、導入企業固有の質問さえ登録すればすぐに利用を開始することができる。

⑤専門スタッフによる運用サービスの提供

カスタマーサポート業務の実績豊富な株式会社 SCSK サービスウェアにより、導入アセスメント、キャラクター設定、QA 作成、辞書カスタマイズなどの運用サービスを提供している。

2.3 企業の導入メリット

「Desse (デッセ)」をオンラインサポートに導入することにより、企業がどのようなメリットを得られるかを説明する。

①コンタクトセンターへの入電数が減少

Web 上でお客様の疑問が解決されることにより、コンタクトセンターへの入電数が減少。キャラクターは 24 時間 365 日、Web 上でお客様の疑問に応えることができる。

②効率的な VOC (お客様の声) 収集

お客様は「Desse (デッセ)」に自然文で疑問を直接入力するため、運用担当者はお客様が本当に知りたかったことを的確に把握できる。また、このことは QA メンテナンスの効率を高め、運用担当者の負荷を大きく軽減する。

③プロモーション活用

会話インターフェース内に広告を表示させたり、キャラクターにキャンペーン案内や商品説明させたり、お客様との対話を通じてプロモーション活動することができる。また、キャラクター画像は自由に変更可能なため、自社のイメージキャラクターを採用することでブランド価値や企業イメージの向上に利用することもできる。

3. 利用シーンから見た有効性

本稿の冒頭、Web サイトや FAQ 検索を活用した利用者側の意見として、「検索が使いづらい」、「欲しい情報が見つからない」などの問題点が指摘されていることに触れた。これらに対し、「Desse (デッセ)」を活用した場合にどのような有効性があるのか利用シーンに着目して考察する。

最初に 2 つの問題点(「検索が使いづらい」、「欲しい情報が見つからない」)が指摘される要因について整理した。

【考えられる要因】

①意図した検索結果が得られない

②検索結果から欲しい情報にたどり着けない

③適切な検索キーワードを入力できない

上記が示唆することは、お客様の自己解決率を高めるためには FAQ 検索に更なる機能強化が求められるということである。

では、具体的に利用シーンで INDEX 検索を用いた従来型 FAQ システムと「Desse (デッセ)」を活用したケースを考えてみる。

①意図した検索結果が得られない

[利用シーン]

航空会社のサイトで「機内にギターを持ち込みが可能か」を FAQ 検索する。

[検索結果]

INDEX 検索を用いた従来型 FAQ システムでは「ギター」という INDEX が無ければ検索にはヒットしない。つまりお客様は何も回答を得られない。一方で「Desse (デッセ)」にはシソーラス辞書が搭載されており、「ギター」の QA 対が登録されていなくても「楽器」の同義語として認識、適切な回答を返すことができる。INDEX 検索とは異なり、あいまいな検索に対応できることがお客様の利便性を高める特徴の一つと言える。

②検索結果から欲しい情報にたどり着けない

[利用シーン]

カード会社のサイトで「溜まったポイントを使えない」ことについて FAQ で検索する。

[検索結果]

INDEX 検索を用いた従来型 FAQ システムでは「ポイント」という INDEX にヒットするが、お客様が求めている情報を含めて「ポイント」に関連する情報が一覧で提示されてしまう。そのため、お客様は提示された情報から、本当に欲しい情報を自ら探し出さなければならない。一方で「Desse (デッセ)」はお客様が入力した自然文を理解して適切な回答を返

することができる。システム的には内部でスコアを計算し、登録されている「想定 QA 対」から関連性の高い内容を自動的に判断して回答候補を提示している。そのため、お客様にとって不必要な情報が提示されることは限られる。欲しい情報がピンポイントで提示されることでお客様の負担は減り、顧客満足度の向上に繋がる。

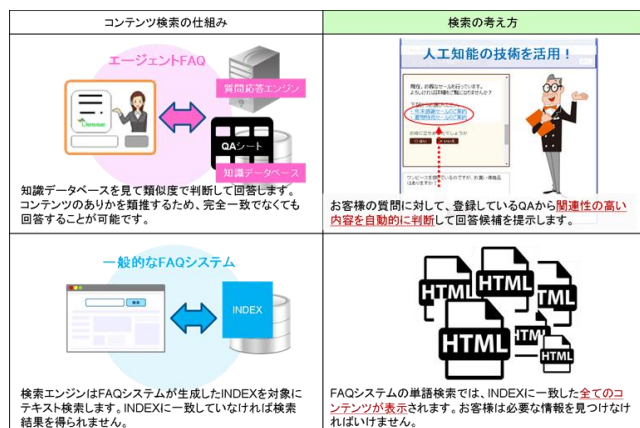


図2 検索の仕組み

③適切な検索キーワードを入力できない

[利用シーン]

スマホアプリ会社のサイトで「携帯キャリアの変更による契約手続き」についてFAQで検索する。

[検索結果]

このケースでは、疑問を持つお客様の情報・知識レベルがバラバラであるため、一問一答形式ではお客様の求めている回答を返せない可能性が高い。お客様自身、どのようなキーワードで検索すれば良いのか悩むケースもあると思われる。「Desse (デッセ)」ではシナリオ形式にも対応しており、「契約変更について教えて」という質問が来た場合、「変更内容についてお聞かせください」と回答を返し、聞き返しを行う。この機能により、質問の意図を理解して解決に導くことを可能にしている。

以上、3つの要因に対して利用シーンを例に挙げて「Desse (デッセ)」活用の有効性を述べた。FAQ 検索力の強化は、お客様の利便性を高め、顧客満足度向上を実現すると考えている。

4. チャット、SMS 配信との連携活用

第3項(利用シーンから見た有効性)では「Desse (デッセ)」のFAQ 検索力について有効性を述べたが、オンラインサポートの最適化といった視点で他システムとの連携による「Desse (デッセ)」有効活用について企業側の視点で考えてみたい。

近年、顧客ニーズの多様化に対応するため、オンラインサポートにおいても問い合わせチャンネルが拡大している。ここでは「Desse (デッセ)」とチャットの連携によるオンラインサポートについて紹介する。通常、チャットは一定時間 Web ページに滞在しているお客様に対して利用を促す。有人対応であるが故に、個別対応の可能な点がメリットである。この利点を生かし、チャットを「Desse (デッセ)」との利用で有効活用する方法として、「Desse (デッセ)」でオンライン上の1次対応を行い、解決されない個別対応ケースではチャットによるオンライン上の2次対応を提供することが考えられる。従来、「Desse (デッセ)」で解決されなかった疑問はコンタクトセンターに問い合わせされるケースが多い。コンタクトセンターとの間にチャットといった選択肢を提示することでサポートコストの抑制に繋がると考えられる。

次にSMS 配信サービスと「Desse (デッセ)」の連携について紹介する。「よくある質問」ページやFAQ システムに関わらず、サポートサイトの利用者を増やすことは自己解決率を高める上で重要なファクターである。SMS 配信サービスとの連携では、コンタクトセンターのあふれ呼に対して「Desse (デッセ)」のURL を配信して利用を促す。従来とは逆の流れ(入電→サポートサイト)を作ることでサポートサイトの利用者増を見込め、あふれ呼のお客様にはコンタクトセンター以外のサポートチャンネルをご案内できる。

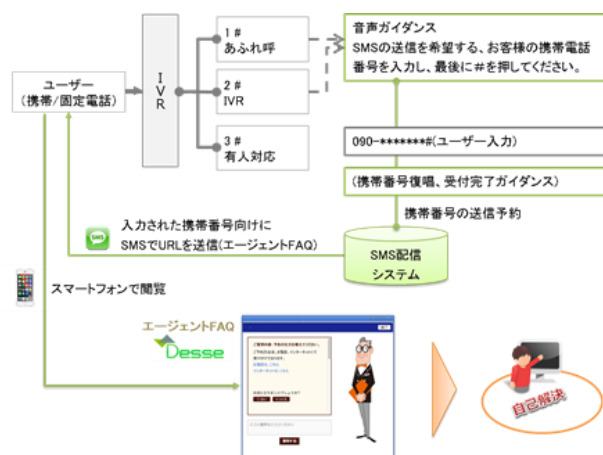


図3 SMS 配信サービス (連携イメージ)

当社では、オンラインサポートの最適化を考える上で他システムとの連携による補完的なソリューションは今後ニーズが高まっていくと考えている。

5. 課題

本稿では FAQ 検索力の重要性について触れてきたが、まだまだ改善の余地はあると認識している。企業は常に何らかの情報を発信しており、新たな問い合わせは発生し続けている。そのため、「Desse (デッセ)」の FAQ 検索力を生かすためにも質問応答は常に最新・最適な状態に保たれていなければいけない。現状、QA 分析レポートを活用して QA シートを充実させているが、人海戦術に頼るところも大きく、品質の維持・向上に掛かる負担は少なくない。弊社では運用支援サービスの提供で導入企業の負担を減らしているが、もっと効率的に質問応答の品質維持・向上ができればコスト的なメリットも大きく、多くの企業で採用されると考えている。

7. まとめ

本稿では機械学習機能を用いた AI 的アプローチで回答を引き当てる「Desse (デッセ)」の FAQ 検索力と有効性について述べてきた。PC やスマートフォンの普及を背景に、Web の顧客接点は増加を辿り、Web ページで質問応答を完結できることは企業とお客様の双方にメリットがあり、それを実現できる「Desse (デッセ)」の利用価値は大きい。一方で質問応答の品質維持・向上の方法については、まだまだ改善の余地がある。今後の開発では、「QA メンテナンスの効率化」と「質問応答エンジンの更なる進化」で製品に磨きをかけ、お客様のオンライン上での自己解決をサポートしていきたい。