

# 対話型 FAQ システム「Desse（デッセ）」を活用した コンタクトセンター運用効率化について

## Interactive FAQ Search System “Desse”

稲田徹, 宮本健, 増田建二, 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:

コンタクトセンターの効率を高めるには、WEB ページの質問応答を自動化させることが有効な手段と考える。実際、当社のお客様では WEB ページに対話型 FAQ システム「Desse（デッセ）」を導入し、コンタクトセンターへの入電数を 60%削減することに成功している。本稿では、対話型 FAQ システム「Desse（デッセ）」の特徴や質問応答の仕組み、導入効果について紹介する。

## 1. はじめに

近年、コンタクトセンターに求められる役割と期待は益々大きくなっており、コンタクトセンターを運用する企業では業務効率化が大きなテーマとなっている。SCSK 株式会社では、コンタクトセンターの効率化といった課題に着目し、2013 年度に Web 上のエージェント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。「Desse（デッセ）」の活用で WEB ページの質問応答率を高め、入電数の削減によってコンタクトセンターの運用を効率化する施策について述べる。

## 2. コンタクトセンターが抱える課題

近年のコンタクトセンターでは、電話による顧客接点に加え、メール、FAX、WEB フォームなどの複雑化したコミュニケーションチャネルへの対応やトランザクションの一元管理と、様々な業務領域へ展開を進めている。そういった状況の中、コンタクトセンターを運用する企業では重大な課題を抱えるようになってきた。

具体的には以下の 2 点が挙げられる。

### 〔課題①〕

オペレーターの人数や CTI (Computer Telephony Integration) システムのキャパシティなど、リソースをピーク時に応じて最適化できていない。

### 〔課題②〕

過去の会話履歴や顧客の最新状況を共有できず、応対時間が増加している。

これらの背景には、顧客情報の重要な発生源として、コンタクトセンターが積極的なキャンペーン実施の手段に活用されるようになったことがある。それらが運用の最適化を困難にしたり、応対時間の増加に繋がったりしているものとする。

## 3. WEB ページの質問応答を自動化

当社では、WEB ページの質問応答を自動化し、コンタクトセンターへの入電数を減らすことが課題解決の近道と考えている。

以下にその理由を述べる。

お客様の質問を WEB ページで自動応答することができれば、コンタクトセンターへの入電は発生しない。入電数が減少すればキャパシティに余裕が生まれ、リソースをコントロールしやすくなる。また、WEB ページでの応答では、会話履歴やメール・WEB フォームの履歴を管理したり、共有したりする必要がない。

このように、WEB ページの質問応答を自動化することで、コンタクトセンターの運用効率を高めることが可能と考えている。ただし、WEB の質問応答率が低いと入電数は減らないため、質問応答の品質が KFS (Key Factor for Success) となる。

## 4. 対話型 FAQ システム「Desse (デッセ)」

当社では、WEB の質問応答を自動化するため、対話型 FAQ システム「Desse (デッセ)」を開発した。

### 4.1 製品概要

「Desse (デッセ)」は 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」を行う、質問応答エンジンを搭載した対話型 FAQ システムである。

### 4.2 主な機能

#### ①独自開発の質問応答エンジンを搭載

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の選択

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り、一問一答型の検索スタイルや絞込みを行って回答に誘導するスタイルなど、幅広いアシスタント機能の構築が可能。

#### ③容易なメンテナンス

QA 対応に関するメンテナンス機能がウェブ上で提供されており、Excel でのインポート/エクスポート機能など、導入機能でも簡単にメンテナンスが可能。

#### ④迅速なサービス立ち上げ

同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することが可能。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可能。

#### ⑤専門スタッフによる運用サービスの提供

ご要望に応じて、カスタマーサポート業務の実績が豊富な当社コンタクトセンターの専門スタッフが、導入のアセスメントからキャラクター設定、QA 案の作成、辞書のカスタマイズまで、運用サービス全体を提供。

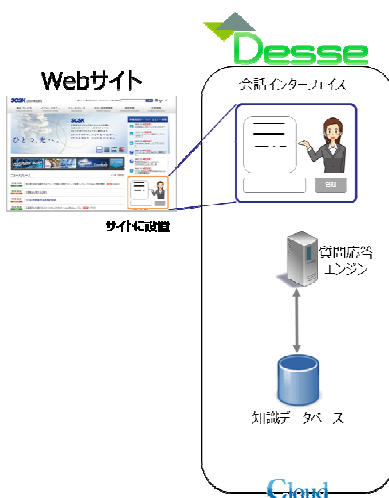


図1 「Desse」システムイメージ

### 4.3 利用メリット

#### ①コンタクトセンターへの入電数を削減

WEB のサポートページで顧客の質問に回答することにより、コールセンターへの入電数が削減される。

#### ②効率的な VOC (お客様の声) 収集

顧客が知りたいことを直接入力するため、テキスト分析ツールと併用することで問い合わせ内容や顧客ニーズに関する効率的な VOC 分析が行える。

#### ③顧客体験の向上※の向上

コンタクトセンターと比較して、製品やサービスに関する問い合わせを気軽に実施できる。また、問い合わせだけでなく、日本語一般会話も実装しているため、顧客との簡単なコミュニケーションが可能となり、顧客体験の向上に貢献できる。

#### ④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、顧客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可能。

### 4.4 システム利用条件

「Desse (デッセ)」はクラウドサービスとして提供している。以下にシステム要件を提示する。

(2015年9月現在)

[PC] ※動作確認済みブラウザ

Internet Explorer Version 7, 8, 9, 10

Fire fox Version 28 以降

Chrome Version 44 以降

Safari Version 5.1

[モバイル] ※ブラウザアプリ

各種スマートフォン、タブレット端末

## 5. 質問応答の品質向上

第3項 (WEB ページの質問応答を自動化) で述べたが、対話型 FAQ の KFS は質問応答の品質向上にある。一般的に対話型 FAQ システムで質問応答の品質を高めるには、顧客からの質問をあらかじめ想定し、FAQ のパターンをどれだけ準備しておけるかがポイントになる。「Desse」においても同様に FAQ のパターンを FAQ シートに事前登録することで質問応答の品質を高めている。しかしながら、実際には1つの質問に対して複数の回答候補が存在するケースもあり、FAQ のパターンのみで対応するのは品質面だけでなく、管理・運用面から見ても現実的ではないと考えた。

## 5.1 品質向上のアプローチ

そこで、当社では「Desse（デッセ）」における質問応答の品質向上に、次のようなアプローチを行った。

### [1. 自社開発の質問応答エンジンを採用]

ある質問に対して複数回答から顧客が選択した（またはシステムが単独で選択した回答）結果を元に、ランクやスコアといった情報を持たせ、質問応答エンジンが顧客の質問に対して最も可能性の高い回答を検索・自動応答するようにした。

### [2. QA 分析用レポート機能の搭載]

「Desse（デッセ）」はシステムの利用履歴から、質問応答の結果、回答内容、それらの結果に対して顧客がどのようなアクション（別の質問/複数回答から候補を選択/Good or Bad をクリック等）をしたのかを把握するため、QA 分析用レポート機能を標準で持たせた。このレポートを使うことで、QA シートの修正箇所や修正内容を的確に把握することが可能となる。

これら 2 つのアプローチにより、質問応答の品質維持・向上が現実的なレベルに達した。

## 5.2 「Desse（デッセ）」の導入成果

2013 年の発売開始より、すでに数社の企業で「Desse（デッセ）」をご採用いただいている。

ここでは、「Desse（デッセ）」の導入でコンタクトセンターの入電数が大幅削減された企業について成果報告する。

### [導入の背景]

導入企業は国内外で交通機関の一翼を担っている。単なる移動手段の提供だけではなく、高いレベルの顧客サービスが求められる業界でもあり、あらゆる顧客接点においてサービスが行き届いている。同社はお客様の更なる利便性の向上を目的として、インターネットを活用したサービスの拡充を図ってきた。その一環として、当社のコンタクトセンターや WEB サイトでの顧客サポートノウハウ、音声認識、テキストマイニング開発経験などの総合力を評価いただき、「Desse（デッセ）」の導入に至った。

### [利用イメージ]

- ①自社のホームページに常駐し、ページ上部のバナーから同システムのウィンドウを開く。
- ②お客様は案内係に見立てたキャラクターに質問を投稿。
- ③キャラクターはお客様の質問に最適な回答を会話形式で返答。

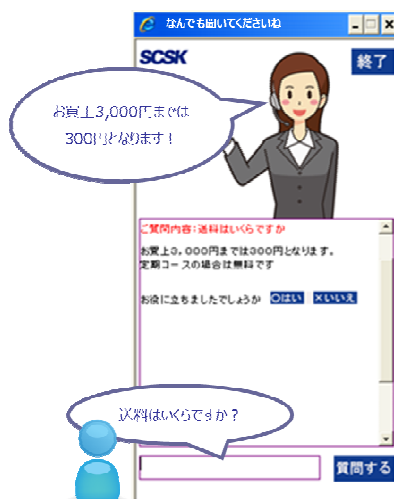


図 2 会話インターフェースのイメージ

### [導入成果]

2013 年 11 月より、WEB トップページでエージェント FAQ サービスを開始。開始月からコンタクトセンターへの入電数が 60%削減された。

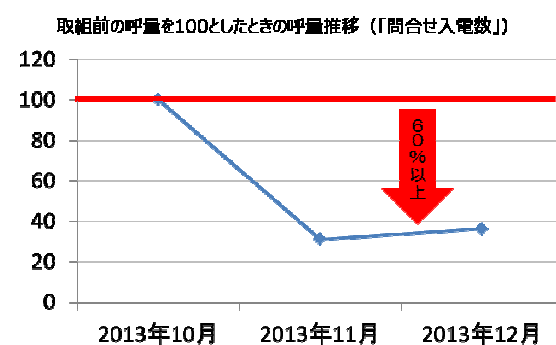


図 3 コンタクトセンター入電数の推移

今回、短期間でこれだけの成果を上げることができたのは、同社ホームページで FAQ ページを提供していなかったことも大きい。しかしながら、「Desse（デッセ）」の質問応答の品質が低ければ、結果としてコンタクトセンターへの入電数が大きく減ることはなく、むしろ、「QA シートの充実」と「質問応答エンジン」がもたらす効果は確かなものと言える。今後、QA 分析レポートの活用で QA シートの充実を図り、利用量に応じて質問応答エンジンの精度が上がれば、コンタクトセンターへの入電数がより一層削減されることが期待できる。また、蛇足ではあるが、案内係のキャラクターがネットで話題となり、ホームページへのアクセス数が増加した事例もある。そして今では WEB プロモーションに活用の幅を広げている。

## 6. 課題

前項（質問応答の品質向上）で「Desse（デッセ）」の導入成果について述べたが、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

本資料では近年のコンタクトセンターが抱える課題に触れ、WEB ページの質問応答を自動化することにより、コンタクトセンターへの入電数を削減させる施策を提案した。実際に当社の対話型 FAQ システム「Desse（デッセ）」を導入し、入電数を大幅に削減した事例についてもご紹介した。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。今後は、「QA メンテナンスの自動化」による負荷軽減、「質問応答エンジンのアルゴリズム見直し」による応答精度の向上にチャレンジしていく予定である。