

AI 対話型 Web エージェント「Desse (デッセ)」の 社内ヘルプデスクにおける活用の効果と課題

AI Interactive Web Agent “Desse”

稲田徹, 宮本健, 市丸恵美子

Tooru. Inada, Takeru. Miyamoto, Emiko. Ichimaru

ソリューション事業部門 AMO第一事業本部 AMOサービス部
Solutions Dept. III, AMO Business Div. I, AMO Services Dept

Abstract:

Desse は、SCSK 株式会社が独自開発した高性能な質問応答エンジンを用い、Web 上のキャラクターがお客様の疑問や質問に自動回答するシステムである。昨今、多くの企業が労働力不足といった深刻な社会課題に直面しており、業務効率の改善に向けた取り組みを活発化している。本稿では、企業の社内ヘルプデスク業務にフォーカスして Desse 活用について述べる。

1. はじめに

現在、企業は将来的に日本が抱える人口構成という構造問題への対応に迫られている。すでに失業率の低下にともない、労働市場の需給は逼迫しており、企業の人材確保や業務品質の維持に影響を及ぼし始めている。このように企業を取り巻く環境が変化中、業務効率の改善は重要課題となっており、従来は人が対応してきた役割を代行・代替するテクノロジーへの期待が高まっている。

本稿では、Desse を活用した社内ヘルプデスク業務の効率化と課題について考察する。

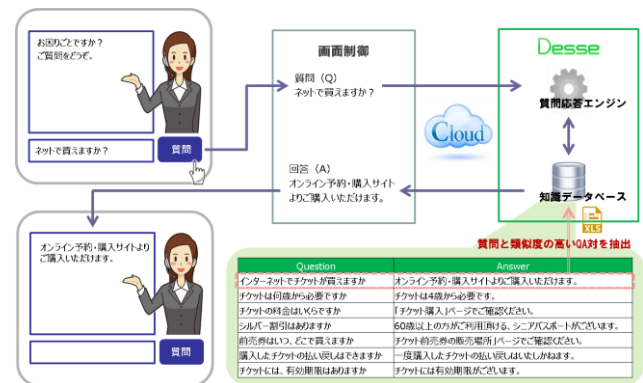


図1 システムイメージ

2. AI 対話型 Web エージェント「Desse」

SCSK 株式会社では、2013 年に Web 上のキャラクターがお客様の質問に答える AI 対話型 Web エージェント Desse 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 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」を事前に登録しておく。

2.2 主な機能と特徴

①高性能な質問応答エンジン (AI 技術の活用)

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（聞き返し機能）など、幅広い検索スタイルで構築が可能。

③テキスト入力支援機能

お客様のテキスト入力をサポートする機能。質問欄に文字を入力すると、その文字が含まれる質問が候補として表示される。表示された質問候補を選択することにより、テキスト入力の手間が省け、ユーザビリティの向上を図っている。

④洗練されたインターフェース

Desse は企業のマスコットキャラクターを自由に設定することができる。PC・スマートフォンの利用に最適化したデザインは、どなたにでも使いやすいインターフェースとなっている。

⑤EXCEL ベースで簡単かつ迅速なメンテナンス

知識データベースに登録する「想定 QA」は、EXCEL で作成・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。

2.3 活用例と導入効果

Desse では、主に「ブランディング活用」「WEB サイトの利便性向上」「社内サポートデスク業務の効率化」といった3つのセグメントをターゲットにしている。Desse の導入により、企業がどのような効果を得られるかを活用例と共に説明する。

①お客様相談のカウンセラーとして活用

Desse のキャラクターがカウンセリングを通じて、WEB アクセス解析、通話ログ分析、メール/SNS 分析等では把握できない、お客様の声 (VOC) を収集。収集した会話ログは、お客様のニーズや深層心理の把握に役立てることができる。

②ロボットアドバイザーとして活用

お客様が知りたい情報やお悩み事に、Desse のキャラクターがアドバイス（例えばライフプランなど）を行う。対人ではなく、気軽に質問できるため、アドバイスを通じて資料請求や店舗誘導などのプリセールスに活用できる。

③社員向けコンシェルジュとして活用

「どこに情報があるのか（よくある質問）」、「誰に聞けばいいのか（担当者検索）」など、社内業務に関する総合窓口として社員をサポート。社内情報へのアクセスが効率化され、社員（情報提供する側・される側）の負担を軽減できる。働き方改革の推進にも有効と考えている。

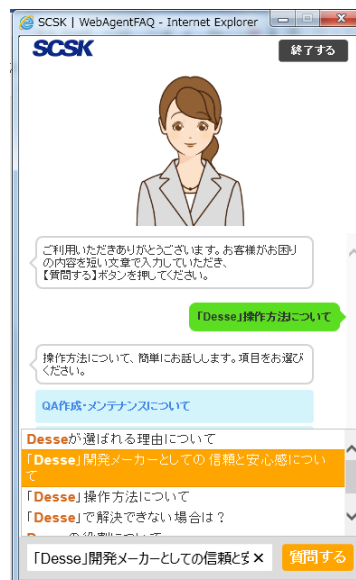


図2 画面イメージ

3. 日本が抱える社会課題と AI への期待

日本は少子高齢化により、本格的な超高齢化社会が到来。それに伴う労働力不足といった深刻な社会課題に直面している。そのため、企業における業務効率の改善や、仕事をしながら家事や介護、子育てを行えるようにするなどの環境整備が急務となっている。近い将来の企業において、これまで人間が対応していた作業、もしくは人間しかできないと想定されていた高度な作業を人間に代わって実行できるルールエンジンや AI、機械学習など、業務を代行・代替するテクノロジーの活用が重要なファクターになると考えている。

4. 注目される「チャットボット」

2016 年は「AI 元年」と言われ、AI 技術を活用した製品・サービスが次々と登場した。その一つが、チャットボット（対話型システム）である。チャットボットとは、「チャット」と「ボット」をかけたあわせた言葉で、テキストや音声を通じて会話を自動的に行うプログラムを指す。Desse は、「チャットボット」という言葉が一般的になる前から提供しているため、今日でも「AI 対話型システム」と呼んでいる。

チャットボットは、Facebook や LINE など、メッセージングアプリが API を公開し、チャットボットのプラットフォームとして認知度を高めたことが普及の後押しとなった。国内でもメッセージングアプリと Bot engine を連携した事例が増えつつあり、今

後は電話オペレーターの代替や企業のマーケティングツールとして活用の幅を広げていくものと思われる。そして、もう一つチャットボットのマーケットを牽引したのは、AIプラットフォームの出現である。AIプラットフォームの出現は、AIを活用するための分析技術とITインフラ知識のハードルを大きく下げ、多くの企業にAIを活用できる環境を提供した。AIプラットフォームベンダーは、企業のニーズに対応した様々なサービスを提供しており、今もなおサービスは拡充されている。

このように、マーケットで注目が高まるチャットボットだが、次項ではチャットボットを活用した「業務効率の改善」をテーマに、Desseの事例を取り上げ考察する。

5. 社内ヘルプデスク業務の効率化

昨今、多くの企業が業務効率の改善に向けた取り組みを活発化しており、「社内業務の効率化にDesseを活用したい」といった問い合わせが増加している。社員の質問に対話型システムが自動回答することで、社内ヘルプデスク業務を効率化する狙いだ。

では、実際にどのような成果を期待できるのか、具体的な例を挙げて紹介したい。まずは社内ヘルプデスクの業務内容と課題について整理していく。

3.1 社内ヘルプデスクの業務内容

社内ヘルプデスクは、パソコンをはじめとする製品の使用方法やトラブルに関する問い合わせに対応している。以下に主な業務を記載する。

【主な業務内容】

- ・多種多様な問い合わせ対応、トラブル対応
- ・パソコンの初期設定
- ・プリンターの設定
- ・OSやソフトウェアのインストール
- ・サーバーやネットワークのメンテナンス

3.2 社内ヘルプデスクの業務課題

社内ヘルプデスクは、あらゆるトラブルに対し、臨機応変な対応が求められる。そのため、抱える課題は少なくない。以下に業務課題を記載する。

【業務課題】

- ・ヘルプデスクの応答率が悪く、対応スタッフとの連絡が取りづらい状況に陥っている。
- ・対応スタッフの属人化により、知識や情報の共有が図れていない。
- ・インシデントの増加を背景に、効率的に処理ができず、サービスレベルの維持に課題を抱えている。
- ・誤ったエスカレーション対応により、社員に負担がかかっている。

3.3 Desseを活用した業務効率化

ここまで、社内ヘルプデスクの業務内容と課題について述べてきた。Desseは社員の疑問や質問に対して自動回答することができるため、これまで対応スタッフが電話で受け答えしていた作業の代替となり得る。

この項では、Desseが対応スタッフの業務を代行し、具体的にどのような役割を担えるのか考えていきたい。

【Desseの役割】

①よくある質問への対応

ヘルプデスクへの問い合わせ内容には、年間を通して平均的に多いものと、イベント（例えばOSのバージョンアップなど）のタイミングを前後にして一時的に増加するものがある。これら頻度の高い問い合わせを「よくある質問」として案内する。



こんにちは
何についてお知りになりたいですか？

よくある質問

問い合わせ窓口（担当者） 検索

Desseの活用法

図3 画面イメージ

②障害対応の掲載ページヘナビゲート

問い合わせ内容によっては、言葉（Desseの場合はテキスト）だけで回答が伝わりづらく、図や写真を使うほうが効果的なケースがある。Desseを使い、問い合わせ内容に応じて情報掲載ページヘナビゲートする。

③障害の一次切り分け

社内ヘルプデスクの対応スタッフは、多種多様な問い合わせに対し、対話を通じて障害の原因や質問の意図を特定して回答する。Desseは聞き返し機能を使い、質問の意図を絞り込んで適切な回答を導いて提示する。

④部署・担当者検索

問い合わせ先がわからず、社内ヘルプデスクに連絡が入るケースも多い。Desseを問い合わせ窓口（担当者）検索として活用する。

以上のように、これまで対応スタッフが電話で受け答えしていた多くの作業はDesseで代行することが可能である。従って、Desseを活用することで業務

効率化が進む可能性は高いと考えている。また、上記の役割を 24 時間 365 日、対応可能なことも大きな利点になる。

【Desse 活用で期待される効果】

- ・すぐに回答を得れることで社員の満足度が向上
- ・1 日あたりトラブル対応件数の増加
- ・1 次解決率が高まり、対応スタッフの負担が軽減
- ・属人的になっていた対応が標準化できる

6. まとめ

日本が抱える社会課題と AI への期待といった切り口から、業務効率改善の一つとして社内ヘルプデスクにおける Desse 活用の可能性と課題について触れてきた。近年、AI 以外にも RPA や VR/AR など、新たなテクノロジーの普及が進んでいる。これらを組み合わせて活用することにより、今後の社内ヘルプデスク業務は更に効率化されていくと考えている。例えば、対話型システムと RPA を活用すれば、問い合わせの受付から実行作業まで完全自動化できる。また、VR/AR を活用すれば、これまで自己解決の難しかった複雑な作業もガイド可能となる。このように、更なる業務効率改善において、対話型システムはコミュニケーション力（応答力）の向上だけでなく、その強みと特性を生かし、他システムと利用者を繋ぐハブとして進化を遂げていくことになると考えている。