

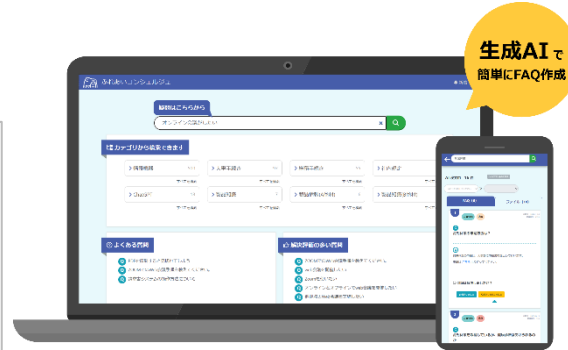
FAQの活用で組織内の問い合わせを削減し 業務効率化を実現する「ふれあいコンシェルジュ」

北日本コンピューターサービス株式会社 (秋田県秋田市)

情報通信業 資本金1,000万円 従業員数231名

会社概要

1969年創業。システム構築から運用・管理を行うITベンダー。生活保護システム「ふれあい」や滞納管理システムなどさまざまな自治体向けシステムを提供している。また、AIを活用した生活保護ケースワーク支援サービスやFAQシステムなど、最新の技術を取り入れたソリューションも提供する。



シンプルで誰でもカンタンに利用できる、自然言語処理AIを用いたFAQシステムを開発し問い合わせにかかる労力削減や業務効率化に貢献！

取組の背景は？

- ・同社は自治体向け業務パッケージシステムの製造・販売を基幹事業とし、延べ900を超える顧客を抱えている。コールセンターでは日々多数の問い合わせを受け付けており、FAQや対応事例などの参考資料を基に回答していたが、次第に、キーワード検索で必要なデータをスムーズに見つけることが難しくなってきたため、「シンプルで誰でも簡単に利用できる、自然言語処理AIを用いたFAQシステム」を開発した。
- ・これにより、ボトルネックとなっていた検索の課題が解消し、顧客を待たせることなく必要な回答をすることが可能となった。その後、改良を重ね、自社内での利用開始から1年後に製品化を決定した。

「ふれあいコンシェルジュ」とは？

- ・自然言語処理AIを用いたFAQシステム。自然言語処理AIと使いやすい画面機能を両立させることで、日本語特有の表現の揺らぎに影響されることなく、誰でも簡単に目的のFAQを探し出せるようになった。
- ・AIエンジン開発にあたっては、当社の既存技術ではAIが未知の分野であり、どこから手を付けて良いかも分からず開発は非常に難航していたため、同時期、秋田県産業技術センターに研究開発のサポートを依頼。同センターの持つ「センサーの機械学習と統計処理技術」を活用し、共同で開発を進めた。
- ・顧客からの質問を文章で入力すると、回答候補を最適と思われる順にランキングで表示するため、従来のキーワード検索の課題を解消しながら検索結果の選択を簡単にできるよう工夫している。

導入効果は？

- ・某システムメーカーのコールセンターにおいて、センタースタッフが不明点を調べるためにスタッフ向けのFAQをふれあいコンシェルジュに登録し使用している。ここでは初級スタッフの即答率（折り返しせずに解決できる率）が導入前に比べ4倍に向上し、顧客対応の質の向上に貢献している。（導入前の初級スタッフにおける即答率は8%であったが、32%まで向上した。）
- ・さらに、初級スタッフが上級スタッフに対し相談していた時間も削減できたことから、コールセンター全体での効率化にも貢献し、全体の残業時間を6割削減することもできた事例もあり、他社の問い合わせにかかる労力削減や業務効率化に貢献している。