

マニュアル文書のパーツ化／ AI・音声認識連携による コールセンター お客様対応業務の変革

株式会社ジャックス
システム企画部
もろ おか えい すけ
部長 師岡 英裕



株式会社ジャックス 概要

ショッピングクレジット、オートローン、クレジットカードなどの信販・決済サービスを主事業とする「株式会社ジャックス」は、1954年6月29日設立以来「信を万事の本と為す」という創業の精神のもと、お客様・お取引先様との「信用」「信頼」を第一とした企業活動に、長年にわたって取り組んできました。

そして常に多様化するお客様および提携企業のニーズに、いち早く応えるような商品・サービスを提供し続けています。

中期3カ年経営計画「RAISE 2020」での取組み

2018年度には中期3カ年経営計画である「RAISE 2020(レイズ ニセンニジュウ)」を策定しました。

「日本・ASEANをメインフィールドにし、お客様に選ばれる先進的なコンシューマー

ファイナンスカンパニー」というビジョンを標榜。三菱UFJフィナンシャル・グループの一員として、取り巻く環境の変化を敏感にとらえ、安心・安全で利便性の高いファイナンスサービスをタイムリーに提供することにより、日本・ASEANのお客様や提携先のニーズに応える企業を目指しています。

「RAISE 2020」では、「国内事業の持続的成長」「海外事業の成長拡大」「生産性の向上と成長基盤の強化」を重点方針として掲げています。

この方針の中で、「生産性の向上と成長基盤の強化」の実現に向け、お客様からのお問い合わせに対応するカスタマーセンターの業務改善に着手しました。

カスタマーセンターが抱えていた課題

過去からの合理化と効率化を追求する過程で、拠点の再編が進み、顧客からの問い合わせがカスタマーセンターに、より

集約されるようになりました。

オペレーターには、全ての商品のラインナップについて適切な回答を行うことが求められます。

提携カードは百種類以上に及ぶとともに、キャッシュレスサービスを見据えたサービスの多様化も伴い、参照すべきマニュアルの量は棚に並べて1メートルにも達しているものでした。

マニュアル以外にも、回覧、受付簿など参照しなければいけない情報も多岐にわたります。

さらに、様々な団体や企業と提携して、お客様のライフスタイルに合わせた多様な支払方法や独自の特典・サービスを提供していることも、オペレーターの作業を煩雑化していました。

この様な背景の中で、カスタマーセンターが抱えていたのが、以下の課題です。

- ① オペレーターのお客様対応時間の抑制
これまでオペレーターが使用していたマ

AI活用+参照手順情報の電子化・体系化

お客様からの照会内容を分析し、最適なマニュアル情報へのナビゲーションを行う

狙う効果

- お客様応答時間の短縮
- 回答精度の向上
- 回答品質の均一化
- 新人育成期間の短縮



AIの活用による効率化のイメージ

マニュアルは、紙ベースで作成したものであり、お客様との会話に即した項目を数あるマニュアルの中から探して回答していたため、どうしても手間と時間を要していました。複雑な問い合わせになると電話を保留したり、折り返しになったり、お客様をお待たせするケースも少なくありませんでした。

② 高品質な対応スキルの標準化

回答の品質はオペレーター個人の経験と知識によるところが大きく、回答スキルが属人化している部分も少なくありませんでした。こうした高いレベルでの対応品質を標準化する必要がありました。

③ 新人の早期育成と教育コスト抑制

前述のような事情から、カスタマーセンターのオペレーターには、非常に高度なスキルが要求され、新人オペレーターの採用から適切に対応できるレベルになるまでに、7カ月ほどかかってしまう状態でした。

そのため、オペレーターとしてのスキルを身につける前に離職してしまう人も多く、教育コストと離職率の抑制もカスタマーセンター部門にとって大きな課題でした。

また、教育と経験だけでオペレーターの高品質を維持するのも限界があると考えました。

課題解決に向けた 全く新しい取り組み

全社的に業務運営全般を見直す構造改革に取り組んでいたタイミングでもあったため、カスタマーセンターでも業務運営を抜本的に見直そうという機運が高まりました。

その結果、マニュアルや事務処理など、紙文化に依存しているバックヤードのあり方そのものを構造的に改革するために、AIの導入に踏み切りました。

最終的な目標は、お客様からの問い合わせを音声認識し、そこから抽出したキーワードを用いて、最適なマニュアルの記載箇所を参照させる環境を構築することです。

AI活用のために必要となった マニュアルコンテンツの見直し

この取り組みのためには、AIが参照するマニュアル自体の見直しも必須と考えました。

マニュアルによって、作成時期も違えば、仕様もまちまちであり、さらにマニュアルによって、同じ趣旨でありながら記載表現が異なる場合もあります。こうした違いを

統一しておかないと、AIが誤認してしまう恐れがあるからです。そしてコンテンツだけではなく、マニュアルを参照するデータ形式にも問題があることがわかりました。

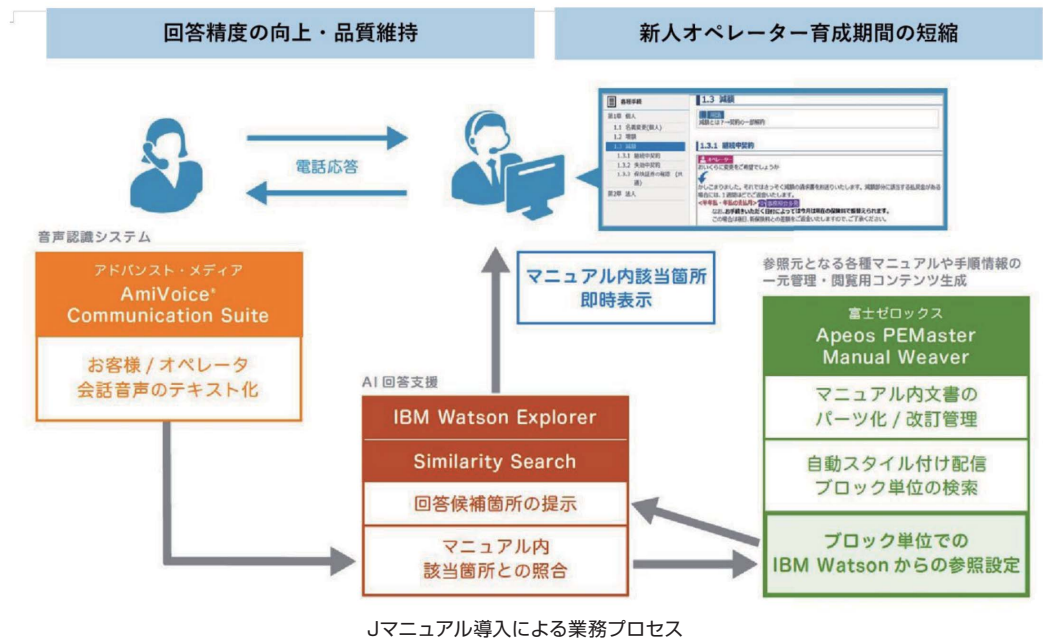
AIから参照させる膨大なマニュアルは、当初はPDF形式に電子化し、プロトタイプを作成して効果測定を行いました。しかしPDF形式では検索スピードは上がったものの、結局は大量の情報が詰め込まれたページの中から、必要な回答を人間の目で確認しなければならず、時間短縮や正確性の向上には至りませんでした。

その中で、実証に参加したオペレーターから、マニュアルをHTML形式にしてほしい、という要望があがったため、HTML形式にされたマニュアルで試行をした結果、非常に効果があがることがわかりました。

さらにHTML形式ではハイパーリンクが利用でき、複数のマニュアル参照が必要な場合にも即時で相互確認できるようになることも大きなメリットです。

しかし、次の問題として、自社でマニュアルをHTML化する技術がありませんでした。

そこで、自社内でマニュアル改訂管理・HTML化も可能とするシステム、富士ゼ



ロックス社「Apeos PEMaster Manual Weaver」採用を決定しました。「Apeos PEMaster Manual Weaver」は、マニュアルデータを部品化できるXML方式を採用しているため、大量なドキュメントの中から必要な情報だけを、よりスピーディーに検索できる点を評価しました。

Manual Weaverで標準化を図り、HTML形式に変換したマニュアルコンテンツをAIのプロトタイプと連携したところ、使い勝手が格段に向上したのです。

実現したAI+マニュアルの活用イメージ

こうして完成したのは、会話を音声認識して顧客対応に必要と予想されるマニュアルだけを自動でリストアップし、オペレーターのPC画面上に即時表示するシステム「Jマニュアル」です。2019年3月に稼働を開始しました。

これまでは紙のマニュアルを配布して各オペレーターに管理させていたため、自分

でマニュアルを差し替え・破棄していたほか、メモを書き込んでブラッシュアップを図る場合もあり、人それぞれ少しずつ異なるマニュアルになっていました。さらに、カスタマーセンターは東京と大阪の2カ所に存在しており、各拠点でマニュアルが少しずつ異なっていたのです。それが「Jマニュアル」完成後は、マニュアル作成のルールを統一でき、マニュアルの新規作成・差し替え・廃棄の手間も省くことができました。

「Jマニュアル」では、図やグラフなども活用して、より視覚的に見やすくなりました。色の使い分けも可能になり「こういうケースでは、この色のこの情報を見る」といった意識付けも実現できています。

ほかにも、関連するマニュアルへのジャンプ機能やポップアップでの情報表示機能により、オペレーターが瞬時に欲しい情報を確認できるようになりました。

得られた効果と今後の展開について

AI技術とパーツ化・標準化されたマニユ

アルコンテンツの連携により、お客様との会話から正しいマニュアル記載箇所を導き出す正答率は、当初の目標である90%を大幅に上回る98～99%に達してします。

また、もう1つの大きな課題であった新人オペレーター育成期間も、3カ月の短縮を実現しました。

今回はお客様向けの業務が対象でしたが、社内からの問い合わせも非常に多い状況です。

例えばオペレーターが受け付けた内容を処理する後方部門にも多くのマニュアルがありますので、将来的には社内照会業務の改善にも導入していきたいと考えております。

今後は社内の様々なマニュアルを対象として、社員の生産性を高めていながら、「お客様の問い合わせのニーズをくみ取ってオペレーター側から提案する、お客様により大きな感動を与えられるカスタマーセンター」を目指していきたいと考えています。