

サポート対応の効率化と新たなニーズの発掘を支援する「問合せ対応業務効率化・情報活用ソリューション」

企業のサポート窓口には、日々多くの問い合わせが寄せられます。「問合せ対応業務効率化・情報活用ソリューション」は、過去の対応履歴やナレッジをAI^{※1}で分析し、煩雑な回答業務の効率化を図るとともに、問い合わせ内容からFAQや製品改善につながる新たなトピックを抽出。競争力強化に向けた、サポート対応業務のイノベーションを支援します。

※1 Artificial Intelligence

問い合わせ情報をAIで分析し、新たな価値を創出

企業の問い合わせ対応業務には、大きく二つの観点で進化が期待されています。

一つは、お客さまのサービス体験価値が重視されるようになったため、サポート窓口の対応品質を向上させて他社との差別化を図ること。もう一つは、蓄積された大量の問い合わせ情報から、新たなニーズや改善のヒントを獲得することです。

しかし、問い合わせ対応業務は、多くを人手に依存しているため、これまで以上に作業量や負荷を増すことは現実的ではありません。そこで株式会社日立ソリューションズが提供するのが、自然言語処理

のAI技術による「活文 知的情報マイニング」と、企業間情報共有システム「活文 Managed Information Exchange」を活用した「問合せ対応業務効率化・情報活用ソリューション」です。

このソリューションは「問い合わせ対応業務効率化(レコメンド)」と「問い合わせ内容の分析・活用(自動分類)」という二つの機能を持っており、業務の自動化と問い合わせ情報の効率的な分析をトータルに支援。お客さまのイノベーションを力強くサポートします。

類似した対応履歴を自動的にレコメンド

お客さまや取引先から寄せられる、言い回しやキーワードが異なる問い合わせ

を活文 知的情報マイニングが吸収。すぐに回答できるレベルの問い合わせは、Bot^{※2}がAIを用いて高度に内容を理解し、データベースから類似の対応履歴などを窓口担当者へレコメンド。過去のナレッジを活用することで、経験の浅いオペレーターでも回答効率や回答品質の向上が図れます(図1)。

また、すぐには回答できない重要な問い合わせなどは、設計部門や営業部門、社外パートナーなどにエスカレーションされ、お客さまが使用する製品仕様や過去の障害履歴、SFA^{※3}にあるお客さまデータなどを各部門が共有・連携しながら対応します。この場合も問合せ対応業務効率化・情報活用ソリューションは活文 Managed Information Exchange

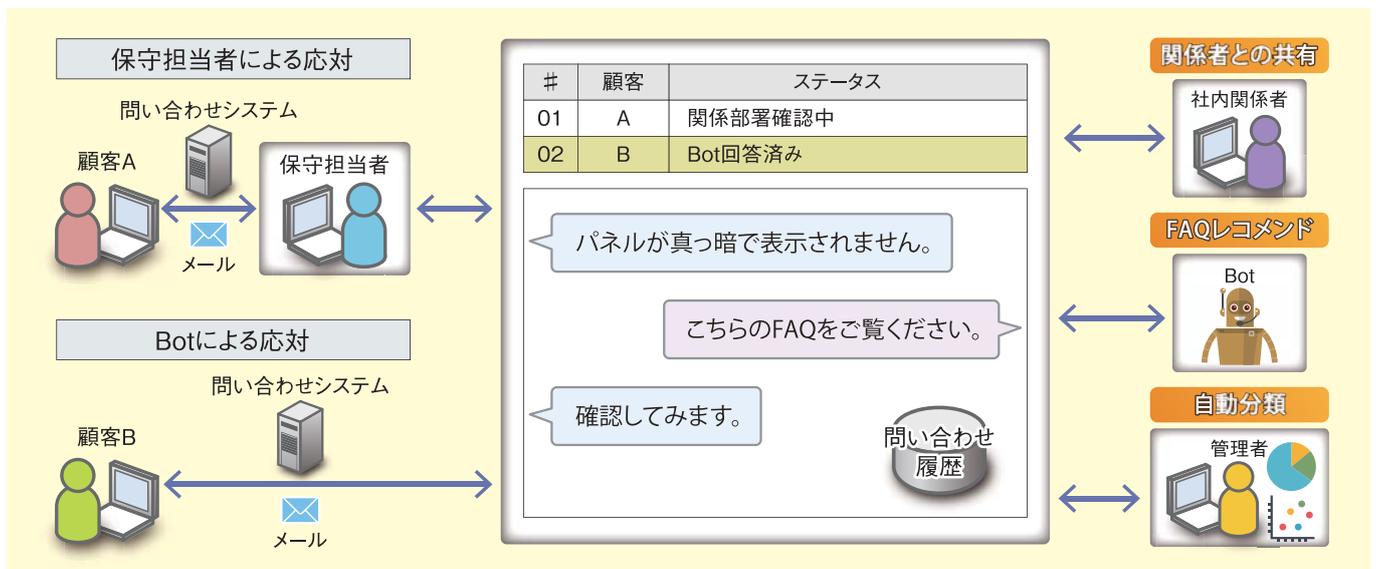


図1 FAQレコメンドやAIによる自動分類で、問い合わせ対応と情報活用を効率化

を活用し、組織横断的な問い合わせ情報の共有を実現。関係者間のチャット履歴、ファイルの送信、対応状況(ステータス)を時系列で一元管理しながら、Botからの自動レコメンドも合わせて、迅速・的確な回答をサポートします。(図2)

- ※2 Robotの短縮形。
タスクや処理を自動化するアプリケーション
- ※3 Sales Force Automation

AIによる自動分類で 情報活用を効率化

問合せ対応業務効率化・情報活用ソリューションでは、同義語や分類を「定義」することなく、問い合わせ履歴をAIが関連性の高い内容を類推して自動分類。大量の情報(お客さまの声)の中にあるトピックを人手をかけずに抽出し、新たなトレンドやニーズを見つけ出すことができます。

この情報をFAQや商品の改善、機能強化などに活かすことで、問い合わせ対応を“守り”の業務から“攻め”の業務へと進化させます。

これらの機能を提供することで、サポート窓口業務の対応者は重要な案件に集中でき、対応品質全体の底上げが図れます。また、社内外での複雑な連携業務のストレスを解消し、迅速かつ正確な対応が行える環境を実現していきます。

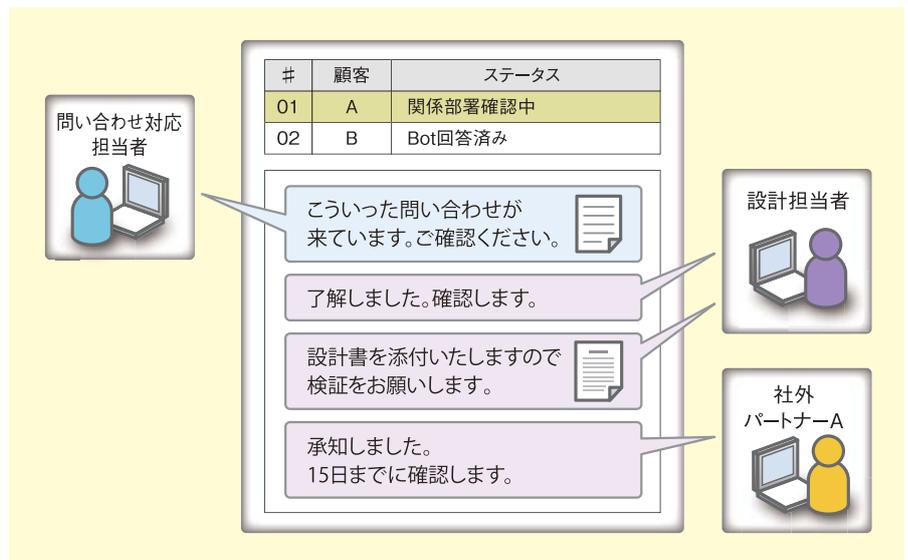


図2 問い合わせ内容を組織横断的に関係者と共有

「問合せ対応業務効率化・情報活用ソリューション」の適用例

★保守窓口の対応力強化に

国内外のサービス拠点からの問い合わせ内容を関係者間で共有。FAQや対応履歴を活用してすばやく回答するとともに、蓄積された問い合わせ履歴を分析し、お客さまのニーズを把握して製品にフィードバックします。

★販売代理店との関係強化に

本社と代理店との双方向コミュニケーションを実現。代理店からの問い合わせに対してFAQや対応履歴を活用してすばやく回答するとともに、蓄積された問い合わせ履歴を分析し、お客さまニーズの把握や代理店サービスを改善します。

★クレーム情報から不具合を抽出

問い合わせ窓口寄せられた多くのクレーム情報に対し、同義語や分類の定義を行うことなく、不具合の原因を自動カテゴライズ機能で分類。隠れたリスクの発見や、重要度・緊急度に応じたスピーディーな対処で、信頼と品質改善への取り組みを加速させます。

お問い合わせ先・情報提供サイト

(株)日立ソリューションズ
<http://www.hitachi-solutions.co.jp/katsubun/sp/toiawase/>