

AIの効果と導入プロセス

－ それは、コンタクトセンターを可視化する －

講演レポート



武藤 弘和 氏
情報工房コンタクトセンターアカデミー フェロー

1985年、NTT発足。フリーダイヤル「0120サービス」開始を担当。「テレマーケティング普及活動」を企画、推進以来、一貫してコンタクトセンターに関与。

2019年5月21日、JCA第3回目の「支援者向け講演」を開催いたしましたので、その様子をお届けします。

今回は、長年コンタクトセンター業界に携わってきた武藤弘和さんに、「AIの効果と導入プロセス」について、お話しいただきました。

昨今のコンタクトセンターは、深刻な人材難を抱えています。「誰にでもできる簡単な仕事と思ったら違っていた」など、誤解によるミスマッチが後を絶ちません。

そんなコンタクトセンターにとってのAIは「EX（従業員体験）改革を目的に導入したい」と話す武藤さん。AIによる可視化は、これらのミスマッチを防ぎ、コンタクトセンターの仕事を飛躍的に改善します。それが良いEXをもたらし、良いCX（顧客体験）につながります。

しかし、「AIは難しい」「投資に合わない」「AIを入れたあとが大変」など、ハードルの高さを感じている企業が多いのが現状です。

そこで、講演では「まずはAIを正しく理解する」、そして「AI導入のロードマップを考える」ことに焦点をおいたお話がありました。AIが得意なことはAIが担当し、AIができないことを人間が担当する。AIは人間と協働することで、真価を発揮するのです。

さらに「AIの導入ロードマップ」についての具体的なお話もあり、参加者のみなさまにとって大いに参考になった様子でした。

AIの登場により、コンタクトセンターの仕事がなくなるという声もあります。しかし、今回の講演を聴き、AIは近い未来、コンタクトセンターにとってかけがえの無いパートナーになるのではないかと感じました。

あらためまして、貴重な講演を本当にありがとうございました。



☆ 参加者の声 ☆

AIについて自身の考えに誤解があったような気がします。大変参考になり、勉強になりました。現場に持ち帰り、業務の整理をし、本当に必要なAIを取り入れ実現したいと思います。

コールセンターにおけるAI活用の考え方が180度変わりました。ありがとうございました。

導入プロセスについて体系立てて説明をいただいたのは初めてだったので、とても理解しやすかったです。

未来を見据えた内容の講演ありがとうございました。これから「人とAI」共存した生活、どのようになるのか？期待と不安があります。今後もこのような講演を設けて頂きたいと思います。

私の今の仕事は未だAIの世界には足を踏み入れていませんが、今日のお話をきっかけに、今の業務のどんなシーンでどんな機能のAIを組み込むと、より共に働く社員が働きやすくなるか、会社の発展につながるのか、お客様の喜びにつながるか、考えたいと思いました。