

【報道関係者各位】

2023年10月12日
株式会社ベネッセホールディングス
代表取締役社長 CEO 小林 仁

「コンタクトセンター・アワード 2023」 オペレーション部門で最優秀賞を受賞

ベネッセ、TMJ、Hmcomm と共同で音声認識 AI を活用した取り組み成果を発表
1 件あたり平均通話時間を 1 分短縮、年間 200 万件以上の問い合わせ対応を大幅効率化
「次世代型コンタクトセンタープロジェクト」での生成 AI を活用した PoC・効率化も進行中

株式会社ベネッセコーポレーション（本社：岡山県岡山市、代表取締役社長：小林 仁）は、コンタクトセンターの相互研鑽と地位向上を趣旨とする「コンタクトセンター・アワード 2023」において、オペレーション部門の最優秀賞を受賞しました。株式会社ベネッセコーポレーション、株式会社 TMJ、株式会社 Hmcomm3 社共同で進めてきた、音声認識 AI を活用したお客様窓口運営のコスト効率化と CX（顧客体験価値）向上に向けた取り組みが高く評価されました。今後はさらに、今年 6 月に立ち上げた「次世代型コンタクトセンタープロジェクト」での生成 AI 活用によるお客様の利便性・窓口業務の生産性向上の取り組みを加速・深化させて、2023 年度中の実運用化を目指します。



右写真：受賞の様子 ベネッセコンタクトセンター開発部 田中隆悟（中央）TMJ ベネッセ事業本部 若林剛（右）

「オペレーション部門 最優秀賞」受賞概要

発表テーマ：「お客様のエフォートレスとコスト効率化を同時実現 音声認識技術における現時点での最適解と今後の可能性」

活動内容：学びの多様化と、お客様からのお問い合わせの高難度化を受け、1 件あたりの対応時間が伸長。加えて、繁忙期に向けたオペレーター育成効率と対応品質向上のため、音声認識 AI を活用した成果事例を発表。音声 bot 活用による「本人確認の自動化」、オペレーター・スキルの再設計と品質「自動評価」の仕組み化に至るプロセス、試行錯誤の事例を具体的に説明。CX 向上とコスト最適化への先進事例として、音声認識 AI と人のハイブリッド対応の現時点での最適解と今後の可能性を示しました。

施策① 本人確認の工程を音声 bot で代替 成果

他社エンジン比較でも優位な認識率を実現し、年間12,500時間の業務時間削減→コスト効率悪化の解決の一助へ

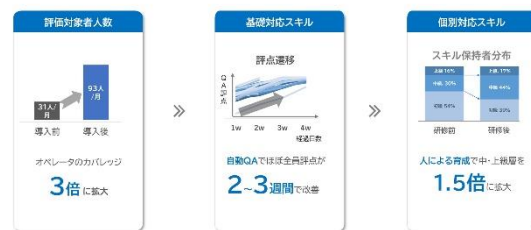


お客様 「すぐく待つかと思ったら、音声入力でも本人確認もでき、手続きもすくなくしてもらえたので助かりました」

管理者 新しい取り組みでオペレータの混乱がない心配したが、追加研修などで周知のみでスムーズに開始できた

施策② オペレータースキル再設計と自動評価 成果

自動化で育成サイクルを大幅に効率化し、管理者をオペレーター育成へ注力化



2023年6月から開始した「次世代コンタクトセンタープロジェクト」の実用化について

通信教育サービス「こどもちゃれんじ」・「進研ゼミ」に関わるお客様からの電話・チャット・メールなどでの問い合わせにお応えするため、全国7拠点、オペレーター2,000人以上の規模でベネッセがお客様窓口を運営しています。

今年6月より、ベネッセ、TMJ、Hmcommと3社共同で「次世代コンタクトセンタープロジェクト」を始動し、お客様からの問い合わせ対応や、窓口管理業務における生成AI活用のPoC(実証実験)を進めてきています。

今後も引き続き、各施策の狙いに応じてパートナー各社との連携体制を最適化しながら、年度内には窓口内利用の一部実用化と、お客様にとって「より早く、簡単に、エフォートレスに用件解決」できるサービス提供の実現に向けたPoCやプロトタイプを重ね、「お客様の利便性」と「窓口業務の生産性」の飛躍的な向上の両立を目指します。

参考：ベネッセが、TMJ、Hmcommと、生成AIを活用した「次世代型コンタクトセンタープロジェクト」を開始
https://blog.benesse.ne.jp/bh/ja/news/management/2023/06/16_5987.html

生成AI活用の主な実行項目

・お客様からの問い合わせ対応業務

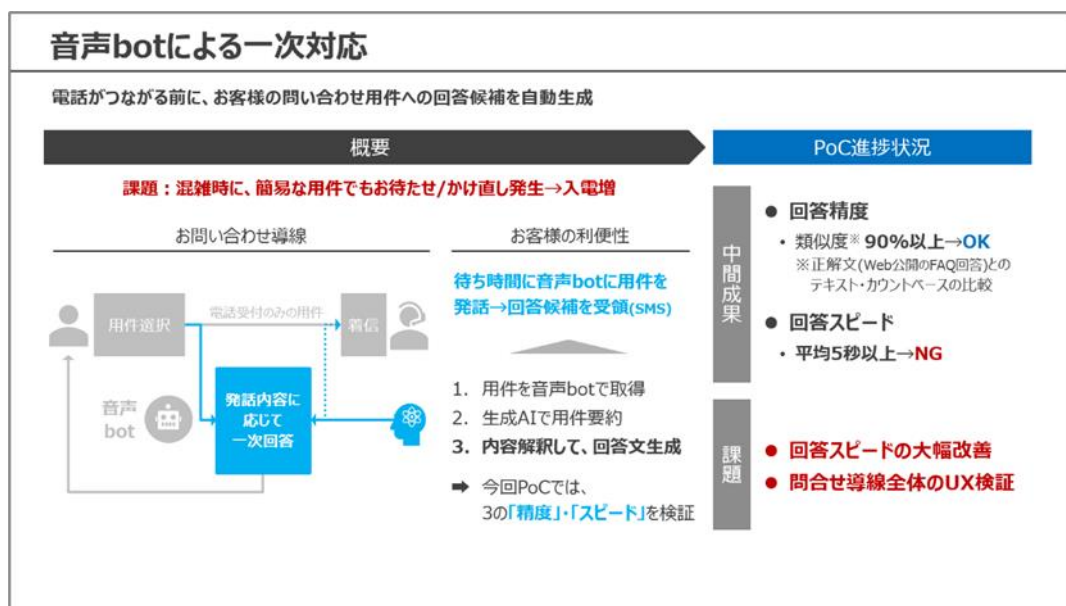
- ① チャット、メールなどノンボイス(電話以外)ツールの対応範囲拡大：お客様の自己解決を促進し、入電を削減
- ② 音声bot+生成AIでの一次対応：電話をおつなぎする前のお客様体験を向上
- ③ 応対中のオペレーター回答支援・作業代行：お客様の課題解決にオペレーターの人的パワーを集中

・窓口管理・サポート業務

- ① 現行業務の徹底的なBPR(ビジネスプロセス・リエンジニアリング)：ムリ・ムダ・ムラの標準化・平準化
- ② あるべきお客様窓口から逆算した運用再設計：AI+人のハイブリッド運営によるスリム化、付加価値業務への再配置
- ③ オペレーターを下支えする窓口運用・管理の高度化：労働集約型組織からの脱却、プロフィットセンター化へのドライブ

PoC事例 音声botによる一次対応

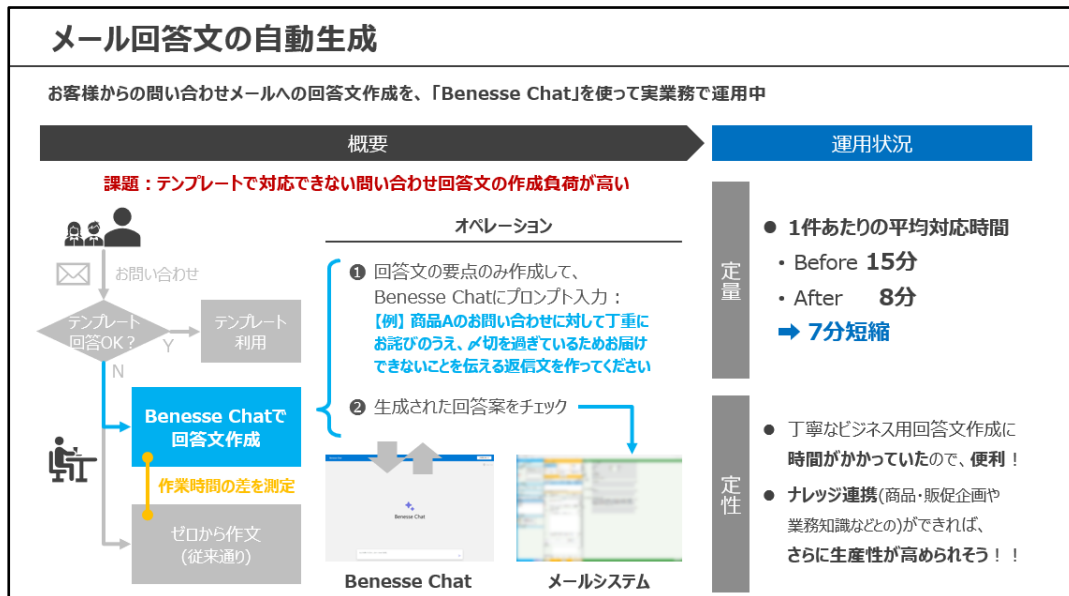
お客様からの問い合わせ窓口において、電話がつながる前に音声botでお問い合わせ用件をプレ・ヒアリング、最適な回答候補を自動生成するPoCに取り組み中。中間成果として、回答精度9割以上という結果であるものの、回答スピードは平均5秒以上かかっており、プロンプトの改善などで大幅短縮を見込んでいます。



運用事例 顧客対応窓口における回答生成

お客様からの問い合わせメールへの回答文作成において「Benesse Chat」を活用。回答テンプレートが利用できないイレギュラーな問い合わせについて、これまでオペレーターがゼロから文章作成していましたが、Benesse Chat に要点を入力して回答案を自動作成。これにより 1 件当たりの平均対応時間を 15 分から 8 分へ短縮することができています。

表現に慎重さを伴うビジネスメールについても、一次案を AI が作成することで、「お客様に伝わりやすい文章を短い時間で作成できた」という声が現場のオペレーターから上がっています。



生成 AI 活用の実用化にあたり各社のコメント



株式会社ベネッセホールディングス専務執行役員 CDXO 兼 Digital Innovation Partners 本部長 橋本 英知

「この 3 ヶ月の PoC により、生成 AI 活用が生み出す成果が確実に見えてきました。速やかに実装しつつ、さらなる活用範囲の拡大のための PoC を引き続き行っていきます。

今回の取り組みのパートナー企業である、TMJ 様、Hmcomm 様と共に、生成 AI をはじめとする最新技術活用、さらに「人」だからこそ活躍できる業務領域を特定することで、さらなる生産性向上と顧客満足度向上の両立に努めて参ります。」



株式会社 TMJ 代表取締役社長 丸山 英毅氏

「新技術をどう活用していくかという命題に向け、数年前から取り組んできた音声認識を活用する活動をベースにしなが、今期、次世代型コンタクトセンタープロジェクトの PoC をスタートさせました。PoC の成果として、お客様の利便性を上げることが出来るポイントだけでなく、実装に際して、AI の学習効果が途上の部分を人がカバーすることで、効果を高める勘所をつかむことができたと感じています。

今後は、お客様とのタッチポイントにおける生成 AI の活用を更に広げるとともに、バックエンドの効率化を加えることで、品質と生産性の両面で納得度の高い提案を、クライアント企業へ提供してまいります。」



Hmcomm 株式会社 代表取締役 CEO 三本幸司氏

「弊社は産総研独自のベンチャー企業として、産総研独自の音声処理技術を基盤とした要素技術の研究/開発およびソリューション/サービスの提供を行っております。この度、音声 AI ソリューションの Terry と Voice Contact においてお客様のご要望に合わせて柔軟にカスタマイズを行う事で生産性向上に寄与致しました。現在進めている「次世代コンタクトセンタープロジェクト」においては、弊社の生成 AI 研究部門を含めた体制を構築し PoC を進めています。一定の効果が出ているものの課題も見えてきています。しかし、長年の AI の研究ノウハウから課題解決は可能と考えています。生成 AI の登場により、コンタクトセンターにおける生産性向上の可能性は広がりました。引き続き生成 AI を活用する「次世代コンタクトセンタープロジェクト」を進め、「お客様の利便性」と「窓口業務の生産性」の飛躍的な向上の両立を目指します。」

TMJ について

TMJ は、株式会社福武書店（現・株式会社ベネッセコーポレーション）のインハウスコールセンターより独立分社化する形で 1992 年に設立。世界でも例のない継続型の会員制事業で培った生産管理、品質管理のノウハウを活かし、多種多様なクライアント企業のコンタクトセンターの設計・運営から、調査・分析、人材派遣、人材育成などのサービスを提供しています。2017 年には、セコム株式会社の 100% 子会社となり、より強固で安全性の高いグループネットワークを活かし、クライアントビジネスの成功をサポートします。

Hmcomm について

2022 年 2 月にベネッセと資本業務提携契約を締結。産総研独自のベンチャー企業として、産総研独自の音声処理技術を基盤とした要素技術の研究/開発、ソリューション/サービスの提供を行っています。音声処理プラットフォーム「The Voice」と異音検知プラットフォーム「FAST-D」を基盤とし、「音から価値を創出し、革新的サービスを提供することにより社会に貢献する」を理念としています。データサイエンティストやエンジニアなど、AI 開発にかかわる人材が多く所属しています。

ベネッセの DX 戦略について

ベネッセは、「コア事業の進化」と「新領域への挑戦」を中期経営計画で掲げており、その両者に関わる中心的な戦略として「DX の推進」を位置づけています。これまでベネッセは企業理念である「よく生きる」を実現するため、デジタルテクノロジーを活用した提供価値の向上に長年努めてまいりましたが、0 歳からシニアまで幅広い顧客に多様なサービスを提供するベネッセでこれまで以上に DX を推進していくために、2021 年春より Digital Innovation Partners(DIP)という組織を社長直下に構築。情報システム部門、人材育成部門、DX 推進のためのコンサル部門が一体となることで、中期経営計画の実現を牽引しています。

<https://www.benesse.co.jp/digital/>

本件に関するお問い合わせ先

株式会社ベネッセホールディングス 広報部 浅井・宮本・浜野・萩澤・明日

[TEL:042-357-3658](tel:042-357-3658) FAX: 042-389-1757