

2023年11月7日

株式会社 TMJ

TMJ、AI Shift と共同で コンタクトセンターにおける生成 AI 活用の実証実験を開始

ベネッセ業務を実施対象に、既存会員に対するチャットボット対応の回答自動生成にいち早く拡大
生成 AI 導入時の課題解決に向けた CX 関連サービス強化をさらに加速

コンタクトセンター・バックオフィス（事務処理センター）の構築・運営を行うセコムグループの株式会社 TMJ（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：丸山 英毅、以下 TMJ）は、株式会社サイバーエージェント（本社：東京都渋谷区、代表取締役：藤田晋、東証プライム市場：証券コード 4751）の連結子会社である株式会社 AI Shift（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：米山結人、以下 AI Shift）とコンタクトセンターにおける生成 AI 活用の実証実験を開始します。今回の実証実験は、TMJ が株式会社ベネッセコーポレーションから受託する業務（以下、ベネッセ業務）を対象とし、顧客接点における利便性向上とオペレーターの通話後業務の負荷軽減を目指します。



■ 次世代型コンタクトセンタープロジェクトと AI Shift との実証実験 概要

本実証実験は、コンタクトセンター全体の顧客体験と生産性の大幅な向上を将来的な目標と定める「次世代型コンタクトセンタープロジェクト※1」の一環として行われ、コンタクトセンターにおける生成 AI の実活用を目指します。2023年9月に開始した実証実験※2では、オペレーター支援の一環として生成 AI による通話後の文章生成の自動化と、顧客応対時のマニュアル検索の利便性向上に向けて取り組み、コンタクトセンター運営の効率化に向けて検証を行っています。

更なるコンタクトセンターにおける生成 AI 活用を目指し、今回も TMJ が受託するベネッセ業務を対象に AI Shift と共同で実証実験を行います。対象領域は、チャットボット自動回答生成と、顧客とオペレーターの通話・録音データの自動要約とし、生成 AI による顧客の体験価値（CX）向上とオペレーターの負荷軽減を目的とします。AI Shift の持つチャットボット、ボイスボットにおける豊富な実績と知見を、TMJ がベネッセ業務で長年培った顧客接点ノウハウに生かすことで、コンタクトセンター運営の次世代化を広く推進します。

※1 TMJ、ベネッセ・Hmcomm と共同で、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://www.tmj.jp/news/20230616_22500/

※2 TMJ、イーアイスクエアと共同で コンタクトセンターにおける生成 AI 活用の実証実験を開始
https://www.tmj.jp/news/information/20230927_23449/

今回の実証実験ターゲット

顧客接点における利便性向上とオペレーターの通話後業務の負荷軽減を目指し、2つの業務領域を対象に実証実験を行います。

① 生成 AI 技術を用いたチャットボット回答の自動生成（回答精度と柔軟性の向上）

AI Shift が提供する「AI Messenger Chatbot」を用いて、チャットボットの回答自動生成を行います。従来のチャットボットは FAQ に事前登録された定型文を表示するに留まるケースが多かった中、質問の意図を判断し、複数の FAQ データを参照に生成 AI が自然文での回答を行うことが可能となり、高い回答精度と、あたかも人と自然にやりとりするような柔軟なチャット上のやりとり実現を目指します。また、FAQ データの自動生成も可能とし、コンタクトセンターのメンテナンス負荷軽減も期待されます。

② 生成 AI 技術による通話データ、録音データの自動要約テキスト作成（通話後業務の自動化）

AI Shift が提供する「AI Messenger Summary」を用いて、通話データ、録音データの自動要約テキスト作成を行います。電話対応の内容を生成 AI が要約、テキスト化、格納までを自動で行うことが可能となり、オペレーターのアフターコール業務の大幅な削減を目指します。そして、オペレーターはより顧客との対応に集中でき、顧客の電話をお待たせしない環境を実現します。また、要約結果は問い合わせ内容ごとにタグ付けも可能なため、VOC（顧客の声、ボイスオブカスタマー）分析や、通話品質診断の高度化にも寄与することが期待されます。

AI Shift のサービス詳細は以下をご参照ください

- AI Messenger Chatbot <https://www.ai-messenger.jp/news/1779/>
- AI Messenger Summary <https://www.ai-shift.co.jp/3728>

なお、本実証実験は約 2 か月の実施を予定とし、本番実装へ向けた精度検証を行います。社内業務や規模に絞った生成 AI 導入が業界内で多いなか、多くのユーザーを持つベネッセ業務のコンタクトセンターにて顧客接点領域まで生成 AI 実装の範囲をいち早く広げ、コンタクトセンターの次世代化を目指します。実運用から得られた生成 AI 活用の知見を速やかに汎用サービスへ反映し、コンタクトセンターの生成 AI 活用を広く支援していく予定です。

■ TMJ、CX 高度化への取り組み

コンタクトセンターへの期待が大きい CX（顧客体験）提供にシフトする中、チャットや FAQ などのコンタクトチャネルの拡大や、自動応答の実現、問い合わせ前後の痛点（課題解決のボトルネック）解消など、求められる対策レベルが年々向上しています。その実現には高度な顧客接点設計と、素早い検証と対策の実行が求められ、コンタクトセンターの次世代化を目指す企業にとって大きな負荷となっています。

TMJ ではそれらの負担を軽減し、クライアント企業と伴走をすることで、顧客接点のありたい姿の実現を多くサポートしてきました^{※3}。正確な現状課題の把握からナレッジ整備、技術導入、分析サイクルの設計や運用までをワンストップで行うサービスに一定の評価をいただく中、革新的技術として注目される生成 AI を新たに領域として加え、「次世代コンタクトセンタープロジェクト」として更なる CX 向上を目指しています。



生成 AI 活用による業務効率・生産性向上の徐々に検証される一方で、一般業務での活用から、次のステップである組織業務への活用は一定の時間を要しています。TMJ は顧客業務の運用での先行導入を進め、検証結果をいち早くコンタクトセンター運営に反映していきます。顧客ニーズのパーソナライズが進むことに加え、労働人口の減少による社会変化を見据え、次世代のコンタクトセンター化を推進していく所存です。

※3 CX を実現する次世代型コンタクトセンターサービスの紹介

<https://www.tmj.jp/cx-callcenter/>



TMJ が掲げる「CX 実現に向けたロードマップ」イメージ

■株式会社 AI Shift について (<https://www.ai-shift.co.jp/>)

サイバーエージェントの子会社として 2019 年 8 月に設立。AI にシフトすることで人ならではの仕事に向き合える社会創りを目指し、Chatbot と Voicebot などの提供を通じて、カスタマーサポート業務の DX 化を推進。累計導入社数が 300 社以上を超え、現在は LLM を活用した事業開発に注力しています。

■株式会社 TMJ について (<https://www.tmj.jp/>)

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ールセンターの設計・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。