

2023年12月21日

株式会社 TMJ

## TMJ、コンタクトセンター業務で活用可能な 対話型生成 AI プロンプト集を公開

次世代型コンタクトセンタープロジェクトを共同で進めるエーアイスクエアが監修  
対話型生成 AI を最大限活用するためのノウハウを業界向けに広く提供

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、コンタクトセンター業務で活用可能な対話型生成 AI プロンプト集（以下、本プロンプト）を公開しました。本プロンプトは、人工知能（AI）を活用した各種 IT サービスとコンサルティングを提供する株式会社エーアイスクエア（本社：東京都千代田区、代表取締役：石田正樹、以下エーアイスクエア）の監修のもと、コンタクトセンター業務シーンに合わせて作成されています。TMJ オウンドメディア「業務改善ノート」の専門家コラム内で無償提供をしています。

「業務改善ノート」内コラムにて提供中：[https://www.tmj.jp/column/column\\_24151/](https://www.tmj.jp/column/column_24151/)



### ■ 対話型生成 AI プロンプト集 概要

昨今注目を集めている生成 AI 技術は、現在のコンタクトセンター業務の在り方を変える可能性が期待され、当社でも「次世代型コンタクトセンタープロジェクト※1」として、オペレーター業務や顧客対応の場面における回答支援、文章の自動生成などへの技術実装を進めています。平易な言葉を入力するだけで回答文章を生成できる反面、その能力を最大限活用するためには適切なプロンプト（ユーザーが入力するコマンドや質問）を与える必要があります。多くのオペレーターが従事するコンタクトセンターでは、汎用的で適切なプロンプトをあらかじめ準備をし、意図する回答を素早く得るための環境整備が求められます。

TMJ はこの度、当社と共同で生成 AI 導入支援を行うエーアイスクエアの協力のもと※2、「コンタクトセンター業務でつかえる対話型生成 AI プロンプト集」を作成。カスタマーサポート部門で広く利用いただけるよう、基礎的な内容を網羅したプロンプト例と、入力のコツなどを収めた内容として自社 HP で公開しました。

本プロンプトは汎用性を重視し、広く利用が進む ChatGPT(GPT4.0)をベースとして作成をしています。※3

★プロンプト集のダウンロードはこちらから [https://www.tmj.jp/column/column\\_24151/](https://www.tmj.jp/column/column_24151/)

- ※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/](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/](https://www.tmj.jp/news/information/20230927_23449/)
- ※3 本プロンプトでは、2023年10月時点での ChatGPT(GPT4.0)をベースとしたサンプルを掲載しています。  
 ChatGPT の性質上、資料と同じプロンプトを利用して異なる回答を行う場合があります。  
 本プロンプトの内容は、回答精度の向上を保障するものではありません。あくまで参考情報としてご活用下さい。

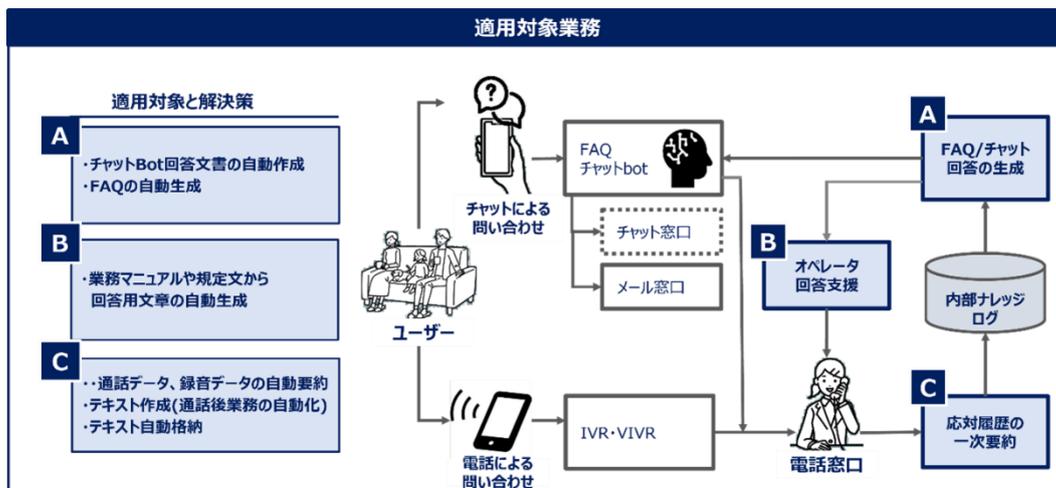
## ■ TMJ、CX 高度化への取り組み

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※4。2023年12月には従来の「CX デザインコンサルティング・AI 導入支援サービス」に加える形で LLM（大規模言語モデル）導入を支援するサービス※5を開始し、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ル化が進むことに加え、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。

- ※4 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/>
- ※5 『CX デザインコンサルティング・AI 導入支援サービス』に新たに LLM の導入を行う伴走型支援サービスを提供開始  
[https://www.tmj.jp/news/20231207\\_24469/](https://www.tmj.jp/news/20231207_24469/)



CX デザインコンサルティング AI LLM(大規模言語モデル) 導入支援サービス 業務対象イメージ



### **株式会社エーアイスクエアについて** ( <https://www.ai2-jp.com/> )

2015年12月に、人工知能を活用したビジネス変革を事業目的に設立。インターネット普及後（After Internet）の社会を見据え、人工知能（Artificial Intelligence）を活用したソリューションを通じて、社会構造の変化に適応した、新しいサービスの開発を推進しています。現在はコンタクトセンター業務やヘルプデスクの領域で、自然言語処理技術の中核とする業務自動化ソリューションを提供しています。

### **■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。

### **■業務改善ノートについて** ( <https://www.tmj.jp/column/> )

BPO 業界における豊富な顧客対応実績から生まれたコミュニケーションのノウハウや効率化のポイントなど、仕事の改善に役立つさまざまな情報をお届けします。本ニュースで監修を務めるエーアイスクエアも、生成 AI に関するコラムを定期的に寄稿しています。

### **■関連サービスについて**

#### **CX デザインコンサルティング** ( <https://www.tmj.jp/bpm-service/cx/> )

カスタマーエクスペリエンス（CX）の向上を実現するための現状分析を行い、施策検討から実行計画まで立案します。また、コンサルティング支援にとどまらず、BPO サービスで培った実績・ノウハウを最大限に活用し、施策の実装とその定着までをワンストップでご提供します。

#### **AI 導入支援サービス** ( <https://www.tmj.jp/bpm-service/ai/> )

高度な機械学習アルゴリズムに基づき、最先端の音声認識や自然言語解析、データマイニング 技術を組み合わせ、AI（人工知能） 導入からその後のオペレーションまで総合的に支援します。