

AIの有効性を最大限引き出すKCSとの融合 ～ナレッジ運用改革・AI導入～

●KCS(ナレッジセンターサービス)におけるナレッジ運用：

KCSとは、米国非営利団体「サービスイノベーションコンソーシアム」が、約10年の年月をかけ会員企業とともに50億円以上を投資し、考えだされたナレッジ運用の方法論（ベストプラクティス）。
正しい表現や専門用語ではなく、お客様側で起きている事象や状況によって検索を可能とするナレッジベースを構築。

例)

根本原因：LAN未接続等、ネットワークに依存したトラブル

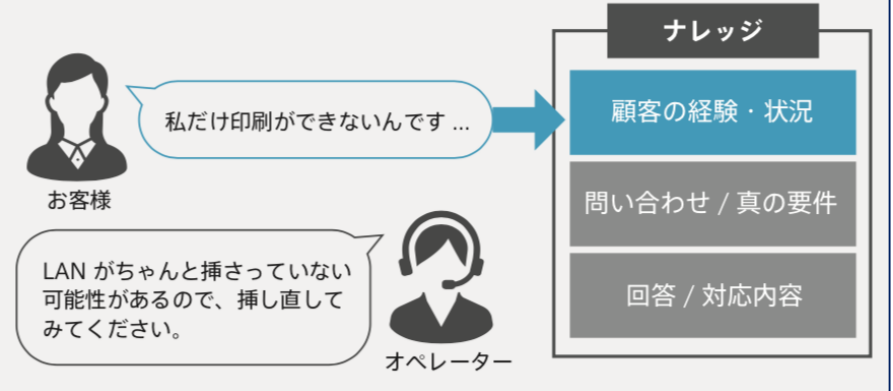
しかしお客様の質問表現は：「印刷ができない・・・」

↓

お客様は、「ネットワークに繋がらない」ではなく、自身に起きている事象「印刷ができない」という表現をする。従来のナレッジベースは、専門用語で記載されており、ユーザーの言葉で検索してもヒットしない課題があった。

●KCS におけるナレッジの構造

顧客の言葉（経験 / 状況）で検索できるようにナレッジを作る



●従来の課題：

個々のオペレーター⇔スーパーバイザー間でサポートに必要なやりとりが行われ、オペレーター同士のナレッジ共有、ナレッジの利用希薄。

入カールの複雑さ、多忙な業務、ナレッジ運用への意識の低さから、ナレッジの更新が不十分。結果として、利用率が下がる悪循環に陥っていた。

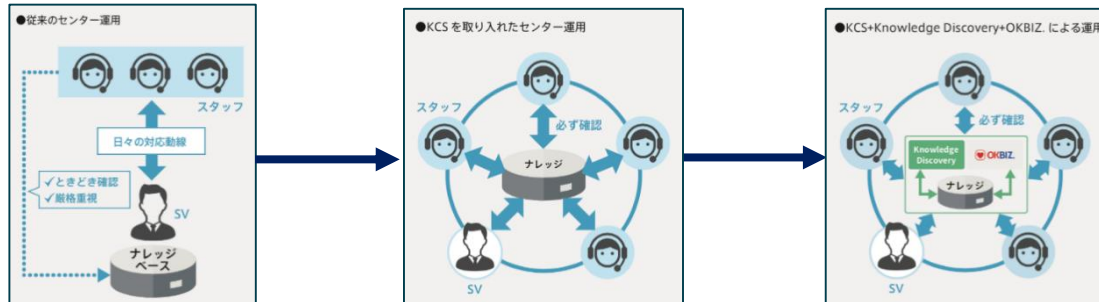
●KCS(ナレッジセンターサービス)を取り入れた運用への変更後：

KCS導入により経験やナレッジの共有の重要性を個々のスタッフが認識。ナレッジの更新が全スタッフによりサポートする流れの中でリアルタイムに実行される。結果として、ナレッジが充実、有益なナレッジベースとなり、利用頻度/対応品質が上がる好循環へ改善することができた。

●KCS+システムツール（FAQ(OKBIZ)+AI(Knowledge Discovery)）

KCS導入によるプロセス改善、スタッフ間のナレッジ共有運用体制を確立した上で、システムツールを効果的に導入。

日々更新、膨大に蓄積されるナレッジ活用の利便性を上げるべくナレッジ (OKBIZ)を採用。但し、静的なナレッジでは、回答候補検索が困難かつオペレーターの経験値に依存するためAIを用いたエージェント支援サービス(Knowledge Discovery)と共に利用し、対応の品質とスピードを改善。



AIの有効性を最大限引き出すKCSとの融合 ~AIシステムイメージ~



AIにより、お客様からのお問い合わせ内容に応じて
ナレッジベースから洞察、確信度の高さと共に回答候補を提示

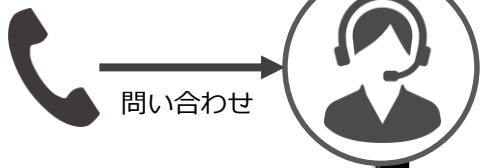
特長2

コンバータを設置するだけ！
既存PBX環境に依存せず
利用可能！

特長1

質問に対する回答候補を
自動表示！

Knowledge
Discovery



特長3

すべての機能が1画面に集約！

特長4

運用しながら学習デー
タを業務に最適化可能！

一問一答形式で
回答を表示

確信度の高い順に
回答候補を表示

リアルタイムに
テキスト変換

AIの有効性を最大限引き出すKCSとの融合 ~KCS×AI導入効果~



【定量的効果】

- 1件当たりの対応時間の改善（全体） : 19分09秒 → 17分36秒（9%削減）
 - 1件当たりの対応時間の改善（新人） : 27分20秒 → 20分30秒（25%削減）
 - 1件当たりの対応時間の改善（中堅） : 19分52秒 → 17分56秒（10%削減）
- 対応件数の増加 : 13.8件/日 → 17.0件/日
- 初回コンタクト解決率（FCR）の改善 : 71.1% → 79.7%（12%向上）
- SV助言率の改善（全体） : 39.5% → 26.3%（35%削減）
 - SV助言率の改善（新人） : 65.8% → 44.7%（32%削減）
 - SV助言率の改善（中堅） : 26.0% → 14.6%（44%削減）

【定性的効果】

- 全体パフォーマンスが改善
- 特に、これまで大きな数値の変動がみられなかった中堅オペレータの数値が大幅に改善
→ テクノロジーがオペレータのポテンシャルを引き出す
- 新人オペレータの教育期間短縮、早期独り立ち（自立性の向上）が図られた
- スーパーバイザーの助言率が減少し、必要な案件に注力できる環境へ改善
- KCS導入～AIとの融合の結果として、サポートサービスの最も重要な要素の一つである従業員満足が向上し、離職率が激減（20%台から数%台へ）

はたらいて、笑おう。

