

Close-up New Solution

いよいよ
AI活用新時代

社内ナレッジを AIチャットボットで構築！



1997年よりケーブルテレビ局向けコールセンター事業を展開し、「高品質・高コストパフォーマンス」で高い評価を得ているサイバー・ネット・コミュニケーションズ株式会社（三重・四日市市、以下サイネット）。本誌では6月号及び7月号にて、同社のサービスを導入したケーブルテレビ局取材、カスタマーサービスにおける課題や、サイネット採用の経緯や導入後の効果等を紹介してきた。今号では、サイネットの新しいサービス「AIチャットボット」の導入を決めたエルシーブイ株式会社（長野・諏訪市、以下LCV）カスタマーセンター顧客サポート課の後町健次氏に話を聞いた。

後町 健次氏

エルシーブイ株式会社 カスタマーセンター顧客サポート課

外向けチャットボットと社内ナレッジ構築 2つの目的でAIチャットボットを導入

サイネットの「AIチャットボット」を採用した経緯を教えてください。

後町:LCVは1971年に設立された、ケーブル業界の中でも古参の会社になりますが、早期に開局したということもあり、お問い合わせに対しては長年「全社員で対応する」体制でやってきました。加入が増え、サービスが複雑になるにつれて、電話対応に限界を感じ、コールセンターを立ち上げたのは約20年前のことで、私は創設時からのメンバーです。当初はコールセンターシステムすら導入せずに力業で運営していましたが、2年ほど前から「コールセンターの高度化」に取り組んでいるところです。

その中で、検討に挙がったテーマのひとつが「時流に沿った対応チャネルの追加」でした。

特に、夜間でも対応可能な「AIチャットボット」は、コール数削減の効果があるのではないかとということで検討を始めました。加えて、以前から業務のナレッジ化をしたいという思いもあり、AIチャットボットが活用できるのではないかと考え、サイネットさんに相談したところ、でき

そうだという回答をいただきました。

ひとつのツールで、外向けチャットボットと社内ナレッジ構築、2つの目的が達成できるのであればコストパフォーマンスが良さそうということになりました。

正直なところ、新しいシステムを導入しても、思うように使いこなせなかったり、余裕がなくておざなりになってしまうなどが心配でしたが、サイネットさんはケーブルテレビ事業者での導入実績が豊富で、ノウハウが構築されており、アウトソースを引き受けてもらえるということが導入の決め手となりました。

社内ナレッジを構築するにあたって。

後町:以前は、Excel管理のマニュアル、紙のマニュアル、資料、ファイルサーバー、グループウェア、協業先のWEBサイト等バラバラに分散されていた情報等を、各スタッフがそれぞれ把握して、お問い合わせに応じて各自がそれらの中から見つけ出して、中身を読み解いていくという流れになっていました。

このような状況ですから、異動でカスタマー



サイネットのAIチャットボット運用部門プロモーションチーム主任横内と、LCVの後町氏

センターに配属されたばかりのスタッフや新人などに、それらの情報を共有することは至難の業でした。

そこで、私たちが目指したのは、誰もが、いつでも、必要な最新の情報にアクセスできる仕組みの構築でした。まずは手元にある紙の資料をすべて破棄しても、業務が問題なく行える環境を作ることを目指しました。

これに関しては現時点で、ある程度実現できたと自負しています。そのうえで、さらに電話対応業務で必要な暗黙知を形式知化することに取り組んでいます。

社内ナレッジAIチャットを操作するオペレーターと画面例



—AIの活用について。

後町:使われる可能性のあるキーワードを入力した際に、そのキーワードに関連する情報が網羅的に表示されるよう、AIに対してゆらぎ登録などの教育をしています。当初はAIにある程度任せて、必要なものが的確に抽出されることを期待しましたが、実際に使ってみた段階で、それはいったんあきらめて、AIに対して、こと細かく指定をすることで、必要なものが必ず表示される仕組みを構築しています。

AIなしのシナリオ型チャットの場合は、情報

のありかをあらかじめ把握していないと必要な情報にたどり着けずに迷子になるなど非効率ですが、AIの活用によりフリーワード検索や言葉のゆらぎの吸収といったことが可能になり、必要な情報により早く到達できるという効果を実感しています。

—「AIチャットボット」導入後のご感想は。

後町:先ほど申し上げた通り、手元に置いておく資料が不要になり、必要な情報が網羅的に抽出できるようになりました。ただし、ナレッ

ジを構築した私自身は、どのキーワードで何が抽出されるかを把握していますが、他のオペレーターは何が抽出できるかわからない状況ですので、それぞれのオペレーターがイメージする様々なキーワードで検索しても、必要なものが意図通り抽出されるようになるには、さらなるブラ

ッシュアップが必要と感じています。

画期的な変化としては、一元管理することで、情報の不足や更新漏れ等が即座にわかるようになったことが挙げられます。

足りない情報を発見した場合や、内容に間違いがある、情報が古いなどの場合に、AIチャットボットの機能のひとつであるフォーム機能を活用し、報告してもらえる仕組みを作ったことで、現場のオペレーターから、必要な情報をリクエストしてもらうことが可能となりました。

サイネットと二人三脚でナレッジを構築 今後は生成AIの活用にも期待

—サイネットのサポートについてのご感想は。

後町:仮に、AIチャットボットのツールだけを導入し、自分たちだけで構築していたら、これだけのスピードでは使いこなせなかったと思います。どんなことができるかわからないまま導入すると、手戻りが発生し、そういったことを繰り返しているうちに気が続かなくなって更新が滞り、最終的に使いモノにならなかったという可能性もあったのではないかと感じています。

サイネットさんがシステムの裏の設定や、こまごました更新作業の部分を一手に引き受けてくださるので、我々は必要なタイミングで必要な情報を準備してお渡しするだけ。効率よく情報の構築、更新が行えていて、とてもありがたいです。

サイネットさんと契約する前に、「本当にどんなに更新頻度が増えなくても費用は変わらないんですか?」と尋ねたところ、「大丈夫です!」と即答されたことを、今となっては後悔されているのではないかと心配してしまうほど(笑)、日々更新をお願

いしています。正直なところ、導入から現状にたどり着くまでには、いろいろなハードルや手戻りもありましたが、それらをサイネットさんと二人三脚で乗り越えて今があると感じています。

私の中では、まだまだ構築の途中、登山に例えるなら5合目くらいかな(笑)と思っていますので、これからもよろしくお願います。また、我々の経験が、今後新たに導入・構築される際のノウハウとして活かしていただけたら幸いです。

—今後、AIチャットボットに期待することなど。

後町:今後については、ChatGPT等に代表

される大規模言語モデルによる生成AIの台頭により、ユーザーが期待するAIチャットボットのあり方が大きく変わろうとしているため、どこかのタイミングで大きく変革していく必要があるのではないかと感じています。

ただし、現時点においては、ハルシネーション(もってもらい嘘を回答すること)などの課題や、状況の変化が速すぎて、どこかのタイミングでどのような手法を用いるのが最善かという点で、なかなか答えが出せない状況です。

とはいえ、大規模言語モデルによる自然な会話に必要な内容が正しく回答されるようになる世界は、おそらくそう遠くはないと感じています。その分野に関しては、サイネットさんにも、ぜひとも積極的に取り組んでいただきたいと思っています。



「ケーブル技術ショー2023」でのサイネットのブース

ご来場ありがとうございました!



2023年7月20日~21日、東京国際フォーラムにて開催されました「ケーブル技術ショー2023」では、大変多くの皆様にご来場いただき、誠にありがとうございました。心よりお礼申し上げます。

Cybernet サイバー・ネット・コミュニケーションズ株式会社