

PRESS RELEASE

2020年9月28日
株式会社コムデザイン
東芝デジタルソリューションズ株式会社

コープこうべ向けに、音声認識 AI を活用したクラウド型コールセンターシステムを構築 ～音声認識 AI とクラウド CTI で、ウィズコロナ時代の働き方改革を実現～

株式会社コムデザイン(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:寺尾 憲二、以下 コムデザイン)は、東芝デジタルソリューションズ株式会社(本社:神奈川県川崎市、取締役社長:島田 太郎、以下 東芝デジタルソリューションズ)と連携し、生活協同組合コープこうべ(以下 コープこうべ)向けのコールセンターシステムとして、東芝デジタルソリューションズの生協向けコールセンターソリューションとコムデザインのクラウドCTI^{注1}「CT-e1/SaaS」とそのオプション機能の音声認識AIを活用した「くらしの情報センター」のシステム(以下 本システム、図1参照)をリプレイスしました。

本システムは、音声認識AIと標準回答データベースの連携により、お問い合わせの内容をテキストに変換、重要と推定されるキーワードを抽出、抽出したキーワードに基づく標準回答をオペレーターに表示することで、コールセンター業務の効率化・顧客満足度向上に貢献します。また、本システムを構成するクラウドCTI(構内交換機)により、お問い合わせの電話を、複数拠点のコールセンターへ接続することを可能にし、ウィズコロナ時代の働き方を支援します^{注2}。

コープこうべは、宅配、店舗、共済、電力、福祉など、組合員のくらしをサポートするさまざまな事業を展開しています。コープこうべは、組合員からの多様なサービスに関するお問い合わせにスムーズに対応するため、各サービスごとのコールセンターではなく、一括して対応できるコールセンターとして、「くらしの情報センター」を設けてきました。

しかし、コールセンターの運営には、深刻化する人材不足を背景に、オペレーターの雇用や育成が難しい、せっかく育成しても離職率が高いなどの課題があります。また、近年多数発生している自然災害やウィズコロナ時代においては、従来型の多数のオペレーターが対応するコールセンターだけでなく、代替拠点運用などさまざまな形態での働き方が求められるなど、立地に依存しない事業運営も課題となっております。

さらに、コープこうべの「くらしの情報センター」は、宅配、店舗などさまざまな事業を扱うため、オペレーターにとっては業務スキルの習得ハードルが高いといった独自の課題もあります。

今回、コープこうべが「くらしの情報センター」のシステムをリプレイスするにあたり、これらの課題を解決するソリューションを構築できる東芝デジタルソリューションズが採用されました。東芝デジタルソリューションズは従来から生協向けコールセンターソリューションの数々の納入実績があり、コムデザインの提供するクラウドCTI「CT-e1/SaaS」と連携し、さらに音声認識AIも組み合わせることで、標準回答案の表示によるオペレーターの負担低減や代替拠点運用などさまざまな働き方を可能にすることが今回評価されたものです。

■「くらしの情報サービス」システムの主な特長

1. 音声認識AIと連携した標準回答表示

東芝デジタルソリューションズのコールセンターソリューションと、コムデザインのクラウドCTI「CT-e1/SaaS」のオプションサービスである音声認識AIとを連携し、標準回答データベースから問い合わせ内容に合った回答案の表示する機能を提供します。本機能により、組員のお問い合わせの意図に沿った回答案を表示し、業務効率化や組員満足度の向上につなげます(図2)。

2. クラウドCTI活用による立地に依存しないコールセンター基盤の整備

コムデザインのクラウドCTI「CT-e1/SaaS」は、複数拠点接続、事務所電話や携帯電話など、柔軟に組み合わせることが可能です。現在運営中の拠点以外に、代替拠点での運営で対応する基盤として利用が可能となります(図3)。

3. クラウドCTI活用により、柔軟かつ迅速な組員対応

コロナ禍における組員様からのお申し出に効率よく対応するため、クラウドCTI「CT-e1/SaaS」の長所である柔軟なシステム変更を利用し、IVR(自動応答電話)機能を短期間で提供しました。IVRにより、組員のお問い合わせに応じて着信先を振り分け、迅速に組員対応が可能になりました。

本機能により、組員のお問い合わせに対応可能なオペレーターの割り当てができるようになり、段階的な育成や研修時間の短縮が実現し、オペレーター早期育成にも寄与しました。

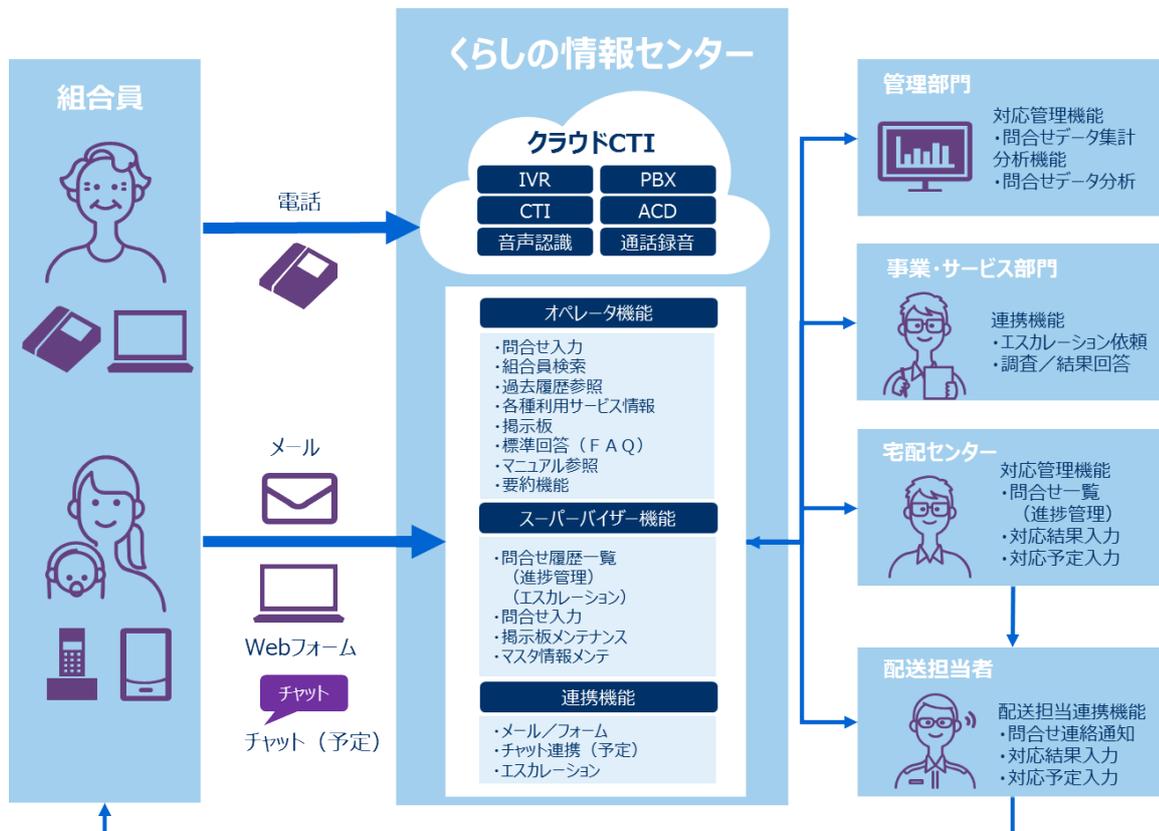
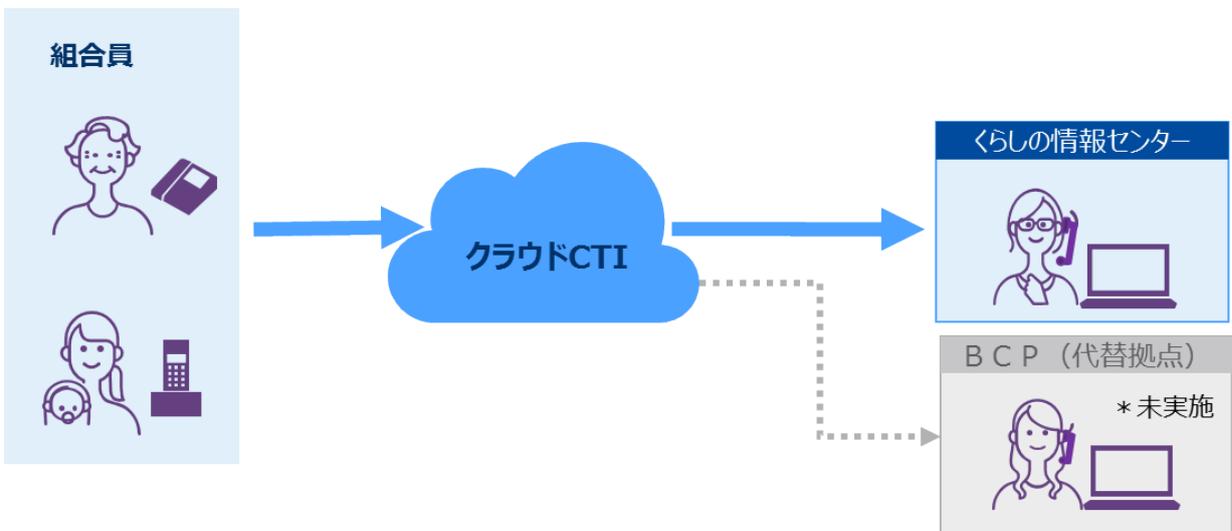
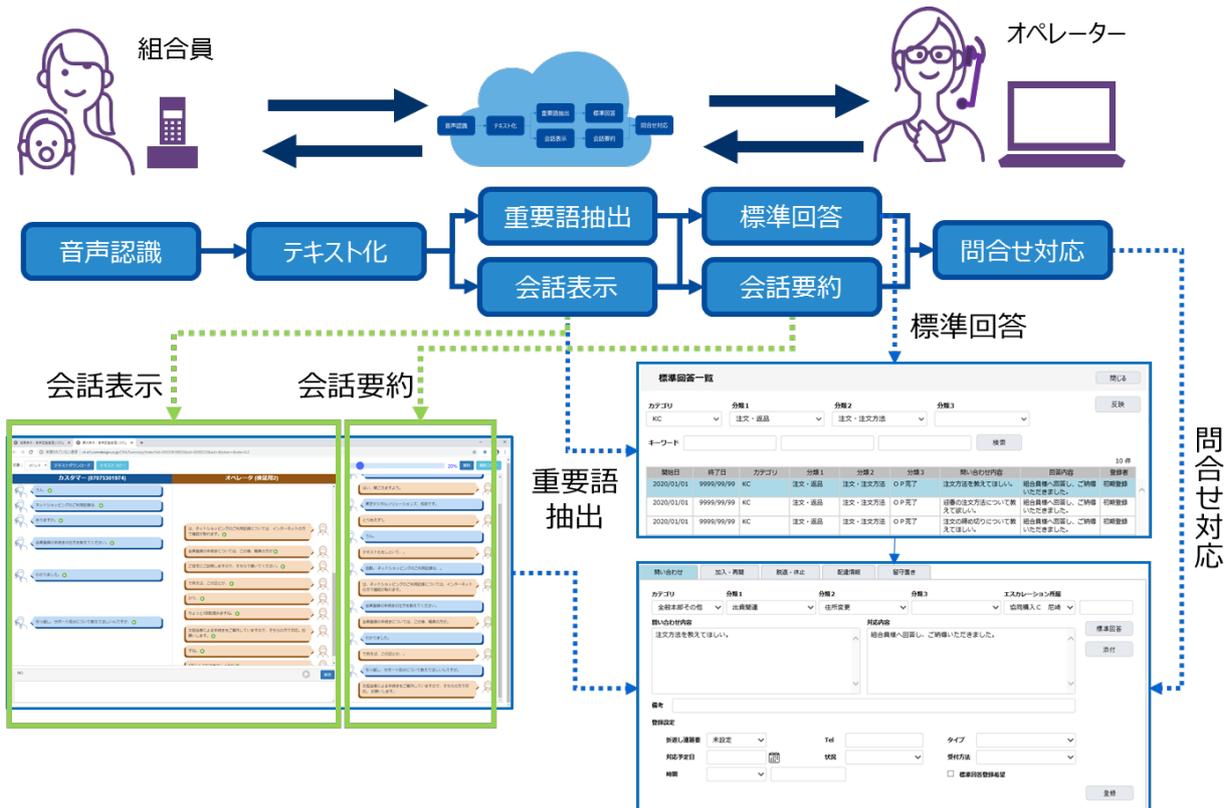


図1:くらしの情報センター構成図



* B C P 拠点^{注3}対応
 本発表時点(2020年9月時点)では、代替拠点運用は未実施
 であるが、本システムで実現可能。

注1 クラウドCTI : コンピュータと電話機、構内交換機(Private Branch eXchange)などの電話系装置を統合(Computer Telephony Integration)し、コールセンターやサポートセンターの情報機能を効率化するシステムをクラウド化することで、一つの拠点内だけでなく、さまざまな拠点や自宅やスマートフォンなどに接続することができる。

注2 本発表時点(2020年9月時点)では、コープこうべでの代替拠点運用は未実施であるが、本システムで実現可能。

注3 Business continuity planning(事業継続計画) : 企業が自然災害、大火災、テロ攻撃などの緊急事態に遭遇した場合において、事業資産の損害を最小限にとどめつつ、中核となる事業の継続あるいは早期復旧を可能とするために、平常時に行うべき活動や緊急時における事業継続のための方法、手段などを取り決めておく計画。

■生活協同組合コープこうべについて

コープこうべは2021年に創立100周年の節目を迎えます。すべての組合員と歩んできた歴史を通して、また、時代の息吹きを受け止め、人と人、人と地域をつなぎ、いつまでも安心してくらすことができる地域づくり、そしてそれを支える組織づくり、人づくりを進めます。

「くらしの情報サービス」システムを活用し、組合員の声や願い、誰ひとり取り残さない「SDGs」のめざす姿を大切にしながら、社会の変化を見つめ、次の100年に向けたコープこうべの方向性を考え、実践につなげていきます。

<https://www.kobe.coop.or.jp/>

■「CT-e1/SaaS」について

「CT-e1/SaaS」は、コムデザインが提供するクラウド型CTIサービスです。低コスト・専用設備不要といったクラウド型サービスのメリットに加えて、機能の網羅性の高さや、導入企業ごとの柔軟なカスタマイズが可能という特長もあり、累計1,000テナント19,000席以上(2020年6月現在)の企業に採用されています。詳細は以下URLをご参照ください。

<https://comdesign.co.jp/>

■お問い合わせ先:

【報道機関】

株式会社コムデザイン

担当 :セールス&マーケティンググループ

住所 :102-0093 東京都千代田区平河町2-7-5 砂防会館本館3階

電話 :050-5808-5500

E-Mail:sales@comdesign.co.jp

【製品・サービス】

株式会社コムデザイン

担当 :セールス&マーケティンググループ 佐藤(大)、寺尾(望)

住所 :102-0093 東京都千代田区平河町2-7-5 砂防会館本館3階

電話 :050-5808-5500

E-Mail:sales@comdesign.co.jp

*本書面に記載されている会社名、製品およびサービス名は、各社の登録商標または商標です。

*プレスリリースに掲載されている情報は、発表日現在の情報です。

その後、予告なしに変更されることがございますので、あらかじめご了承ください。