

2019年9月11日

「コンタクトセンター・アワード 2019」において NTT Com の AI 自動応答を活用したお客さま接点拡大の取り組みが 「最優秀テクノロジー部門賞」を受賞

NTTコミュニケーションズ(以下 NTT Com)が実践している AI 自動応答を活用したお客さま接点拡大の取り組みが、株式会社リックテレコムが主催する「コンタクトセンター・アワード 2019」において、昨年続き「最優秀テクノロジー部門賞」を受賞しました。

1. NTT Com のコンタクトセンターにおけるデジタルトランスフォーメーション(DX)

NTT Com は、お客さま向けコンタクトセンターを全国 10 拠点で運営しています。その 1 つであるカスタマーズフロント(愛知県名古屋市)は、主にコンシューマや中小企業のお客さま向けのインバウンドコンタクトセンターです。カスタマーズフロントでは、さまざまなチャネルでお客さまのお問い合わせを迅速に解決することを目的とし、「Semantic Search Engine COTOHA Chat & FAQ™」^{※1}を活用した AI チャットボットによる新たなお客さま接点の創出や、音声認識・分析技術を活用したオペレーターアシストの導入^{※2}など、ICT 技術を積極的に活用したコンタクトセンターの DX を行っています。

2018 年 10 月より、受付時間外の応答に関して「コンタクトセンター DX ソリューション」^{※3}を新たに導入し、利用を希望されたお客さまに対して AI による音声応答を行いました。全体の 2 割にあたるお客さまが利用され、その結果、受付時間外においてもお問い合わせへの対応が可能となりました。今後は、AI による音声応答を 24 時間に拡大し、お客さまの待ち時間短縮など、利便性向上に向けた取り組みを引き続き推進していきます。

2. 受賞の内容

「コンタクトセンター・アワード」は、コンタクトセンターを運営する企業各社の相互研鑽の場として、2004 年に創設された業界最大の表彰制度です。

このたび、カスタマーズフロントにおける音声自動応答を活用したお客さま接点の拡大に関する取り組みが高く評価され、「テクノロジー部門」^{※4}の最優秀賞を受賞しました。

また、業界における模範的なプロフェッショナルを表彰する目的で設立された「リーダーシップ・アワード 2019」において、コンタクトセンター業界マネジメント分野の年度 MVP として、カスタマーズフロント所長が「マネジメント・オブ・ザ・イヤー」を受賞しました。

今後も NTT Com は、自社での先進的な取り組みを通し、お客さまのデジタルトランスフォーメーションをサポートしていきます。

- ※1：2017年4月に、OCN モバイル ONE に関するオフィシャルサイト上でのお問い合わせ対応に [Semantic Search Engine COTOHA Chat & FAQ™](#)を導入しました。
- ※2：音声マイニング技術（ForeSight Voice Mining）の活用により、会話データをリアルタイムにテキスト化することで、お客さまが満足する対応やクレームにつながる対応などを分析し、オペレーターの対応品質の向上や販売促進に効果を上げています。
- ※3：「コンタクトセンターDX ソリューション」は2018年12月に提供を開始した NTT Com のソリューションです。
- ※4：「テクノロジー部門」は、技術利用に関する取り組みを表彰するカテゴリーです。