

ベルシステム24、コンタクトセンターでの生成AI活用に向けた、ナレッジデータベースから運用体制まで構築する「ナレッジCXデザインサービス」を提供開始

～KCS^{*1}プロセスと独自メソッドを組み合わせ、AI時代の「使えるナレッジ」を一気通貫で支援～

株式会社ベルシステム 24（本社：東京都港区、代表取締役 社長執行役員：梶原 浩、以下：当社）が取り組む生成 AI Co-Creation Lab.（コ・クリエーションラボ）^{*2}では、参画するユーザー企業への課題ヒアリングを行う中で、生成 AI 活用の基となるナレッジ（知識）のデータ化に悩む企業が多いことから、生成 AI 導入の基盤構築に向けた「ナレッジ CX デザインサービス（以下：本サービス）」の提供を開始します。

〈本サービスの資料について〉：<https://www.cloud-contactcenter.jp/resource/knowledge-cx-design-service>



本サービスでは、コンタクトセンターに蓄積する応対履歴、マニュアル、FAQ のほか、オペレーターの個人メモや暗黙知などの点在する、生成 AI 活用に必要不可欠な非構造化データを集約し、AI が理解しやすい検索可能なテキストデータとしてナレッジ化する仕組みをデザインします。

コンタクトセンターにおけるリアルタイムでのナレッジ運用やその定着化を実現する実践プロセスである「KCS（ナレッジ・センター・サービス）」に準拠した運用設計^{*3}と、当社の専任コンサルタントによる独自メソッドを組み合わせ、コンサルティングからナレッジマネジメントシステム導入、運用設計、運用体制構築まで一気通貫で支援することで、CX 向上への貢献を目指します。

^{*1} KCS（ナレッジ・センター・サービス）：IT サポートサービスにおける世界最大のメンバーシップ団体 HDI が、ナレッジマネジメントの実践プロセスと方法論についてトレーニング/アワード/アセスメントを提供している。顧客対応における日々変化する状況に合わせた最善の策を提供できるナレッジとしての利用方法や管理方法、価値、導入の方法、利用者の教育、ツールの必要条件、プロセス統合の要件などを取りまとめたもの。

詳細 URL：https://www.hdi-japan.com/hdi/article/Explanation_kcs.asp

^{*2} 生成 AI Co-Creation Lab.（コ・クリエーションラボ）：2024 年 6 月に開始したユーザー企業参画型のプログラム。コンタクトセンターでの生成 AI 活用に向けた課題解決や、参画企業間での事例共有などを行う。

詳細 URL : <https://gai.bell24.co.jp/ja/>

*3 当社は、2024 年 9 月より、HDI の日本拠点となる HDI-Japan のコンサルティングパートナーとして認定を受けている。

■背景・目的

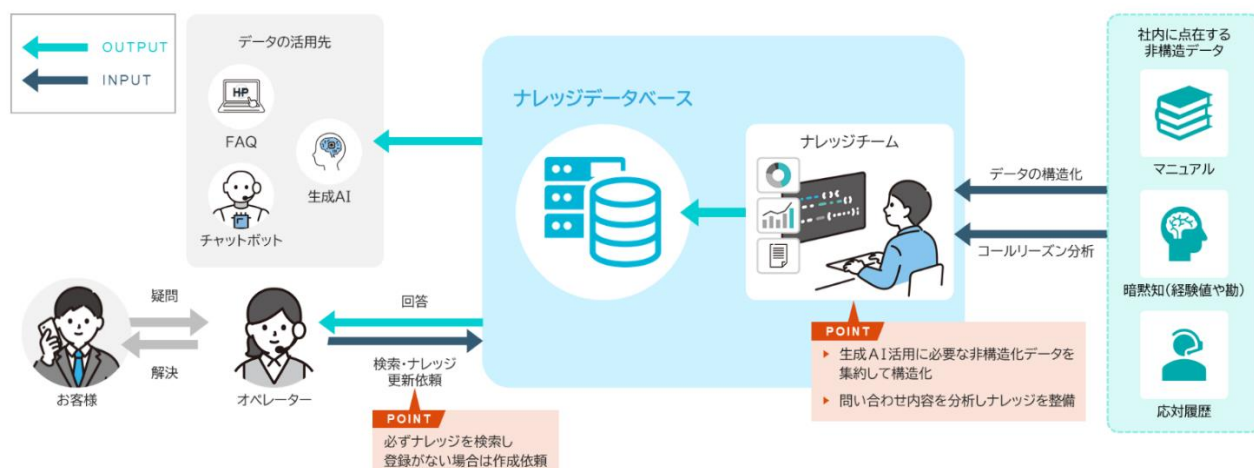
日本国内での労働人材不足に対応するため、AI によるコンタクトセンター業務の自動化や効率化・高度化が急速に進んでいます。一方、データを基に分析・予測を行う AI の効果的な活用には、製品情報や業務マニュアル、トークスクリプト、FAQ などのナレッジのデータベース化が不可欠であるものの、進んでいない企業が多いのが現状です。当社は本年 6 月、ユーザー企業参画型プログラムとなる、生成 AI Co-Creation Lab. を設立し、「AI」と「ヒト」のハイブリッド型コンタクトセンターの構築を進めています。その中で、参画企業より、「そもそも生成 AI 導入前のナレッジ整備ができていない」、「生成 AI 導入に向けてどんなナレッジの整備をすれば良いのか分からない」などの声が多く寄せられたため、生成 AI 活用のために必要なナレッジデータベースを運用の中で網羅的に管理できる体制構築に向けた、本サービスの提供に至りました。

■サービス概要

本サービスにより、コンタクトセンター内のあらゆるナレッジをデータベースとして可視化し、最新のナレッジが共有できる運用体制の構築・定着に向けて、業務のアセスメントから FAQ などのナレッジの整備・作成、運用設計、システム導入までトータルでサポートします。

KCS に基づき、オペレーターによるナレッジの検索やナレッジ専任チームによる登録作業を業務プロセスに組み込むことで、問い合わせ発生タイミングでナレッジの有無を確認できるため、ナレッジ登録のない問い合わせについては即時に登録を行うことができる等、ナレッジ基盤を常に最新のものにアップデートし、センター内で活用することが可能になります。

また、生成 AI 活用を見据えたナレッジデータベースの構築のため、ユーザーからの問い合わせ内容を把握するコールリーズン分析をはじめとした、専任コンサルタントによる複合的な分析を行うアセスメントにより、生成 AI 導入時の「AI」と「ヒト」の役割分担を想定した運用フロー全体のデザインも可能です。独自のデータ整形メソッドにより、お客様の発話に沿った文言・表現に統一したデータとして構造化することで、データベースの検索精度を高めるとともに、スムーズな生成 AI 導入や正確な回答の生成を実現します。



運用フローのイメージ図

【4つの特徴】

1. KCS の概念と当社のナレッジマネジメントメソッドを組み合わせたフレームワークにより、持続的に「使える」ナレッジを管理・共有できる仕組化、定着化を支援
2. 徹底した応対履歴のコールリーズン分析により、実際の顧客対応にマッチしたナレッジを整備
3. 生成 AI 活用を見据えた運用設計や、データの構造化、ツール選定、運用体制をデザイン
4. 年間 100 件を超える CRM 領域のコンサルティング専任チームにより、企業の方針や体制に合わせたカスタマイズ型のサービス提供

■今後の展望

本サービスは、2025 年度までに 20 社への導入を目指します。今後は、生成 AI Co-Creation Lab.と連携し、本サービスによるデータベースを活用した回答の自動生成を実現する取り組みも進めていきます。

引き続き、コンタクトセンター事業で長年培った知見や標準化されたプロセスと、生成 AI など新たなテクノロジーを活用することで、クライアント企業の業務効率化やデータ利活用など、事業課題の解決に直結した新たなサービスの開発・提供を目指します。

■事例・成果

導入企業：オムロン株式会社様（事例 URL：<https://www.solution.bell24.co.jp/ja/case/omron/>）

課題：

- ・将来の生成 AI 活用による顧客対応レベルの高度化に向け、属人化していたナレッジを組織活用するナレッジマネジメント運用を確立し、顧客対応（内部ナレッジ活用・外部 FAQ 公開）に活かしたい。
- ・CRM システムをリプレイスし、ナレッジマネジメント運用をシステムに組み込んで生産性を高めたい。

実施内容：

- ・業務アセスメントを実施し、具体的な業務課題を可視化・明確化。
- ・CRM システムを統一し、業務プロセスや、ナレッジの管理・運用に合わせた仕様を構築。
- ・1 年分のコールリーズン分析を行いナレッジ化に着手すべき領域を設定し、段階的に必要なナレッジ（内部ナレッジ活用・外部 FAQ 公開）を整備。
- ・KCS に準拠した運用により、センター全員で顧客からの問い合わせ対応時のナレッジ検索を習慣化して、顧客対応業務の中でナレッジ確認や更新ができる運用体制を構築。問い合わせが多いものはタイムリーに FAQ サイトで外部公開を実施。

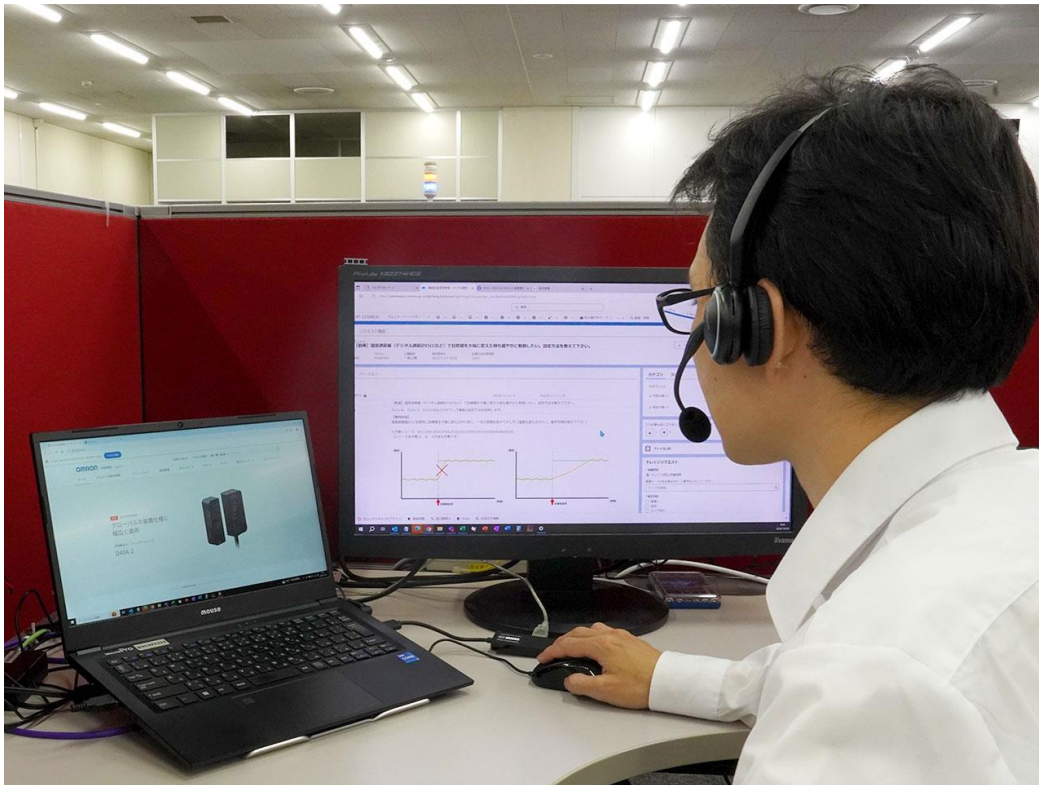
成果：

- ・このプロセスで生み出した外部公開 FAQ 約 1,200 件のアクセス数が今年度 10 月時点で 9 万件に達し、顧客対応のセルフ化にも寄与。

・当社の運用知見を駆使したシステムとオムロン株式会社様の業務に合わせた運用構築で、顧客対応時間の約 40%削減^{*4}といった現場の負担軽減と、一次回答率^{*5}の約 13%向上^{*4}といった顧客満足度向上の両立を実現。

^{*4} オムロン株式会社様の問い合わせの約 6%にあたる領域で運用を進めた効果。

^{*5} 一次回答率：折り返しせず一回の応対で完結する率。



オムロン「お客様相談室」での本サービス活用の様子

ベルシステム 24 について 企業 URL : <https://www.bell24.co.jp/>

1982 年に国内初の本格的なコールセンターサービスを開始。以来、企業と消費者の接点となるコンタクトセンターを中心とした幅広いアウトソーシング事業を展開し、業界のスタンダードモデルを創出してきました。「ヒト」と「テクノロジー」の力を掛け合わせることで培ってきた運用知見をもとに、さまざまなソリューションの開発・提供を通じ、当社のパーパスである「イノベーションとコミュニケーションで社会の豊かさを支える」を実現してまいります。

本文中に記載されている会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。

本件に関するお問い合わせ

株式会社ベルシステム 24 ホールディングス 広報 IR 室

E-mail : pr@bell24.co.jp / TEL : 03-6896-6199