

News Release

2017年5月9日
株式会社野村総合研究所

AIソリューション「TRAINA／トレイナ」が 窓口業務のチャット対応力を強化し オペレーターのハンズフリー化を実現

～LINE など多様なチャットシステム・サービスとの連携機能と 音声認識機能を新搭載～

株式会社野村総合研究所（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：此本 臣吾、以下「NRI」）は、コンタクトセンターを含む窓口業務向けに開発した人工知能（AI）ソリューション「TRAINA／トレイナ」（以下「TRAINA」）^{*1}の機能を拡張し、2017年7月に提供を開始する予定です。

具体的には、「LINE」（LINE が公開する Messaging API を使用）と「Smart M-TALK」を、TRAINA の無人接客（チャットボット）サービスに連携します。また、音声認識機能の搭載により、TRAINA が顧客とオペレーターとの会話内容を音声から理解し、オペレーターが回答または聞き返し（追加質問）する内容を自動で提示します。

■ 企業の窓口業務が抱える課題

昨今、顧客窓口としてチャットの重要性は高まっています。企業は増加の一途をたどるチャットからの問合せに効率的に対応するため、自動で対応できるチャットボットを導入するケースが増えています。しかし、顧客の様々なニーズに応えるためには自動対応だけで完結させることは難しく、人間（チャットオペレーター）による対応と自動対応を適切に組み合わせる必要があります。また、自社のチャットシステムと SNS のチャットサービスを併用すると、対応業務が煩雑かつ複雑になり、運営にかかるコストにも影響を及ぼします。

一方、商品・サービスの多様化に伴い、電話での問合せにおいて、件数の増加と内容の複雑化が生じており、1通話あたりの対応時間が伸びる傾向が見られます。顧客満足度の維持・向上と対応時間の短縮を現場の施策のみで両立させることは困難であり、オペレーターを支援する高度なシステムが求められています。

■ TRAINA で拡張・搭載する2つの機能

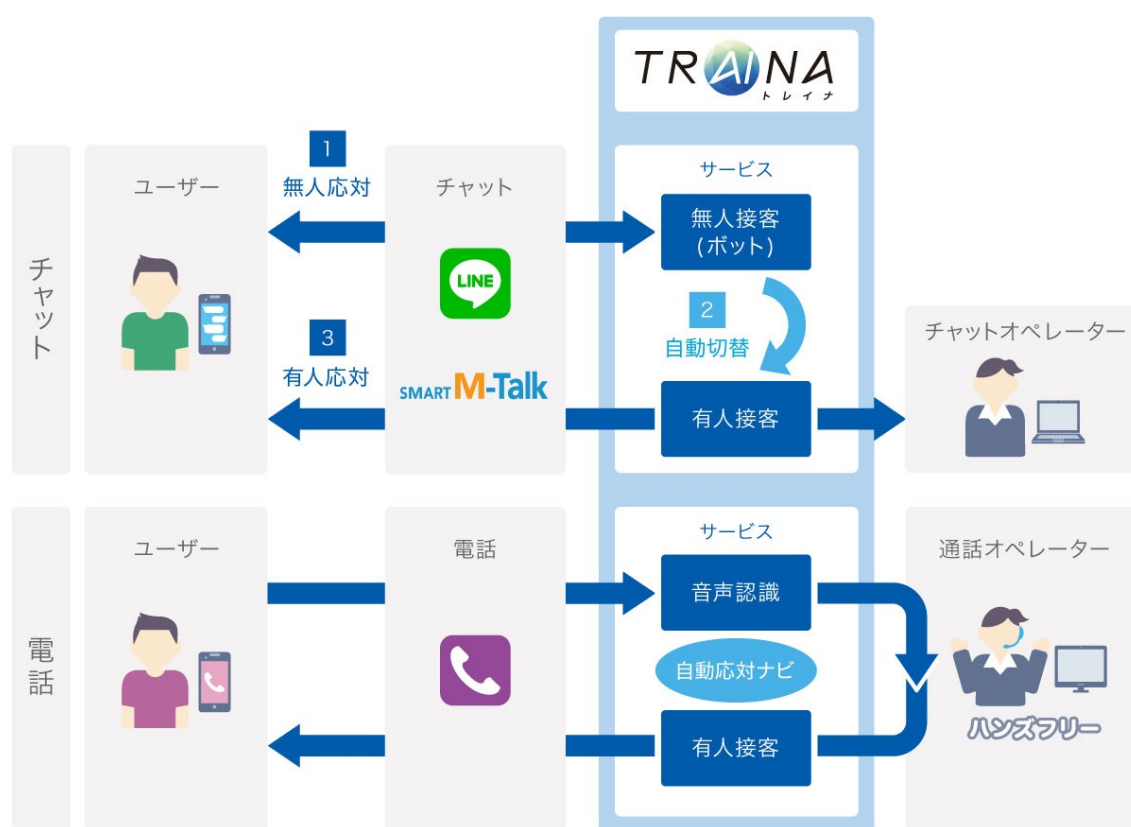
① AI とオペレーターによる柔軟な対応を実現する「チャット連携機能」

様々なチャットシステム・サービスと連携する機能の第一弾として、LINE および、アルファコム株式会社の Smart M-Talk と連携します。

顧客から問合せを受けると、FAQ に掲載されている場合は、TRAINA が対話を通じて、顧客の自己解決を促します。問合せ内容が複雑多岐な場合や、人間による対応が必要と

TRAINA が判断した場合は、チャットオペレーターに自動的に切り替えます。オペレーターは、顧客と TRAINA とのそれまでのやり取りの内容を参照・理解し、きめ細かな応対を行うことができます。

このように、チャットからの多くの問合せへの対応を TRAINA に任せ、オペレーターは人的対応が必要な問い合わせに集中することで、コンタクトセンターの業務効率化・高度化を同時に図り、顧客満足度の向上に寄与することが可能となります。



図：TRAINA の「チャット連携機能」と「音声認識機能」のイメージ

② ハンズフリー化を実現する「音声認識機能」

オペレーターを支援する TRAINA の有人接客サービスに、音声認識機能を搭載します。新機能では、顧客との通話内容を TRAINA がリアルタイムでテキスト化して、重要な問合せ内容を意味把握・検知します。検知内容をオペレーターに知らせると同時に、ナレッジ (FAQ や業務マニュアル、各種資料など) から自動で回答候補を選択して提示します。

回答候補が複数ある場合は、候補を絞り込むための追加質問 (聞き返し) を自動生成します。追加質問に対する顧客の発言を TRAINA は認識・理解し、回答候補を絞り込んでいくことで、顧客が求める回答にたどり着くまで、オペレーターをナビゲーションします。

通話終了後、TRAINA によって通話内容をもとに対応要約文が生成され、対応管理システムに登録されます。

新機能により、オペレーターはキーボードを使わずに対応することが実質的に可能となり、コンタクトセンターにおける通話時間と事後処理時間が大幅に削減できます。さらに、TRAINA がオペレーターに寄り添う相談役となり、習熟度の低いオペレーターでもきめ細かな対応が期待でき、顧客満足度の向上にも寄与できます。

NRI は自然言語処理のノウハウを活用した AI ソリューションの提供を通じて、これからも企業や組織の経営課題・業務課題の解決を支援していきます。

※1 TRAINA／トレイナ：

自然な対話を通じて顧客の目的や意図を理解し、窓口業務の高度化と効率化を支援する AI ソリューション。NRI が独自に開発し、2016 年 7 月に提供を開始。

【ニュースリリースに関するお問合せ】

株式会社野村総合研究所 コーポレートコミュニケーション部広報課 松本、日下部
TEL：03-5877-7100 E-mail：kouhou@nri.co.jp

【製品・サービスに関するお問合せ】

株式会社野村総合研究所 ビッグデータイノベーション推進部 小高、佐々木(俊)
TEL：03-6706-0253 E-mail：traina@nri.co.jp