

コンタクトセンター業務高度化から始める 顧客体験価値向上

2024年9月27日
日本電気株式会社
BluStellarビジネス開発統括部
森田 剛史

本日お伝えしたいこと

金融機関をめぐるビジネス変革

～マルチチャネル化による業務効率化～

NECが考える次世代コンタクトセンター

NEC提供サービス

～上流コンサルから運用支援までご支援～

コンタクトセンター変革のアプローチと 各種事例

まとめ



森田 剛史

日本電気株式会社

デジタルプラットフォームビジネスユニット

BluStellarビジネス開発統括部

主任

<経歴>

- NECにおけるCX(カスタマーエクスペリエンス)領域のビジネス開発を推進中。
- 大手通信事業者のシステム開発SEを担当後、2020年からCIAM(IDaaS)の企画・提案活動を実施。その後2023年頃からCX領域を中心に、様々な事業企画や販促活動を担当
- 注力領域はCX、コンタクトセンター、AI、デジタルマーケティング、データ利活用

BluStellarとは「お客様を未来へ導く価値創造モデル」

お客様と共に実現する価値(経営アジェンダ)

社会とビジネスのイノベーション

顧客体験改革

業務変革

組織人材変革

デジタルプラットフォーム変革

ビジネスモデル

BluStellar Agenda

テクノロジー

BluStellar Technologies

創業からの知見を集結したテクノロジーと
スピーディーに研究所のノウハウを取り入れたサービス提供



お客様の経営アジェンダを解決する
End to Endのアプローチ
価値創造の成功ストーリーと事例

組織 / 人材

BluStellar Programs

10,000人以上のDX人材とナレッジによる課題解決
お客様との共創プログラム

金融機関をめぐる ビジネスの変革

メインチャネルである店舗・渉外ではタッチ出来なくなっている

共働きで平日日中時間が作れない

アプリで自分で情報を探せてしまう

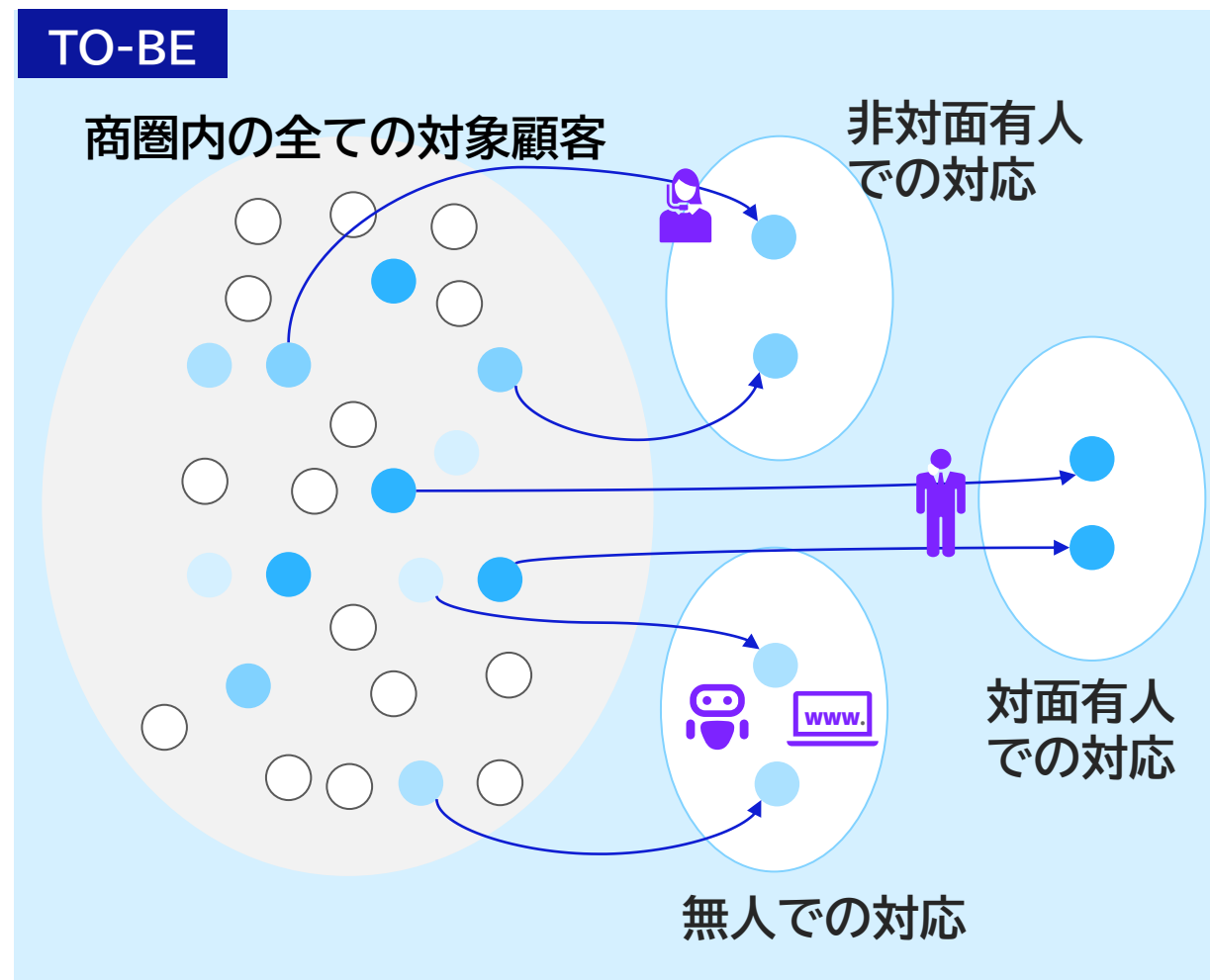
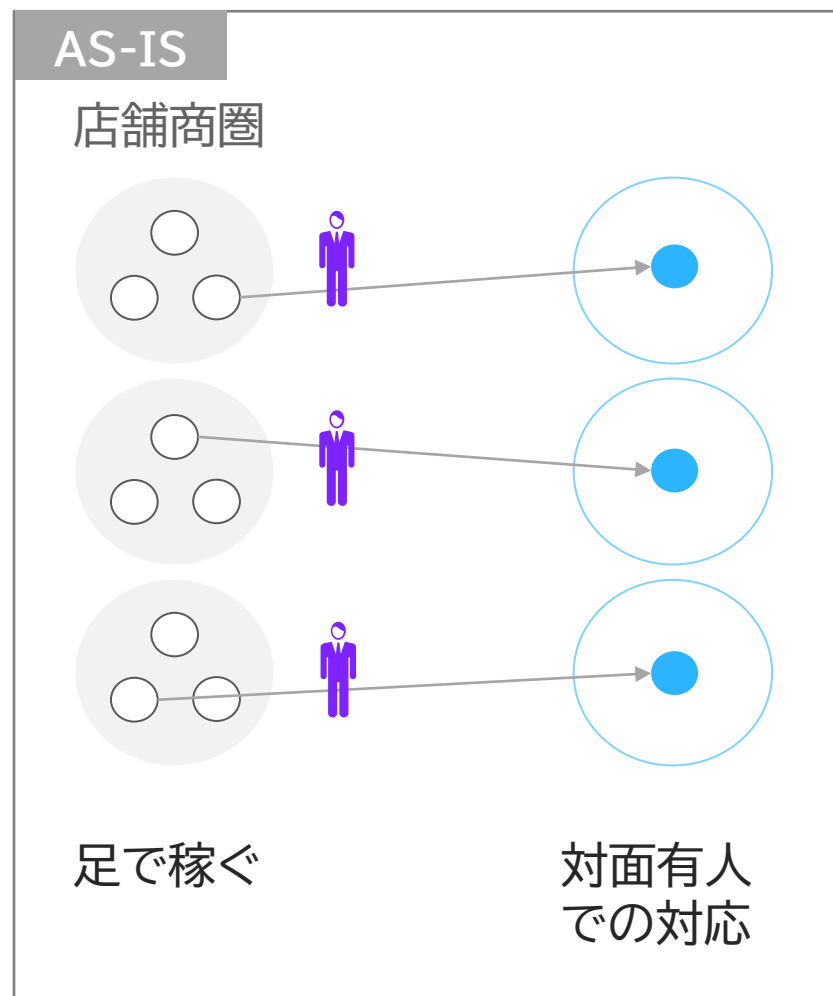


契約させられそうで警戒する

店舗に行くと待たされるから
時間の無駄だ

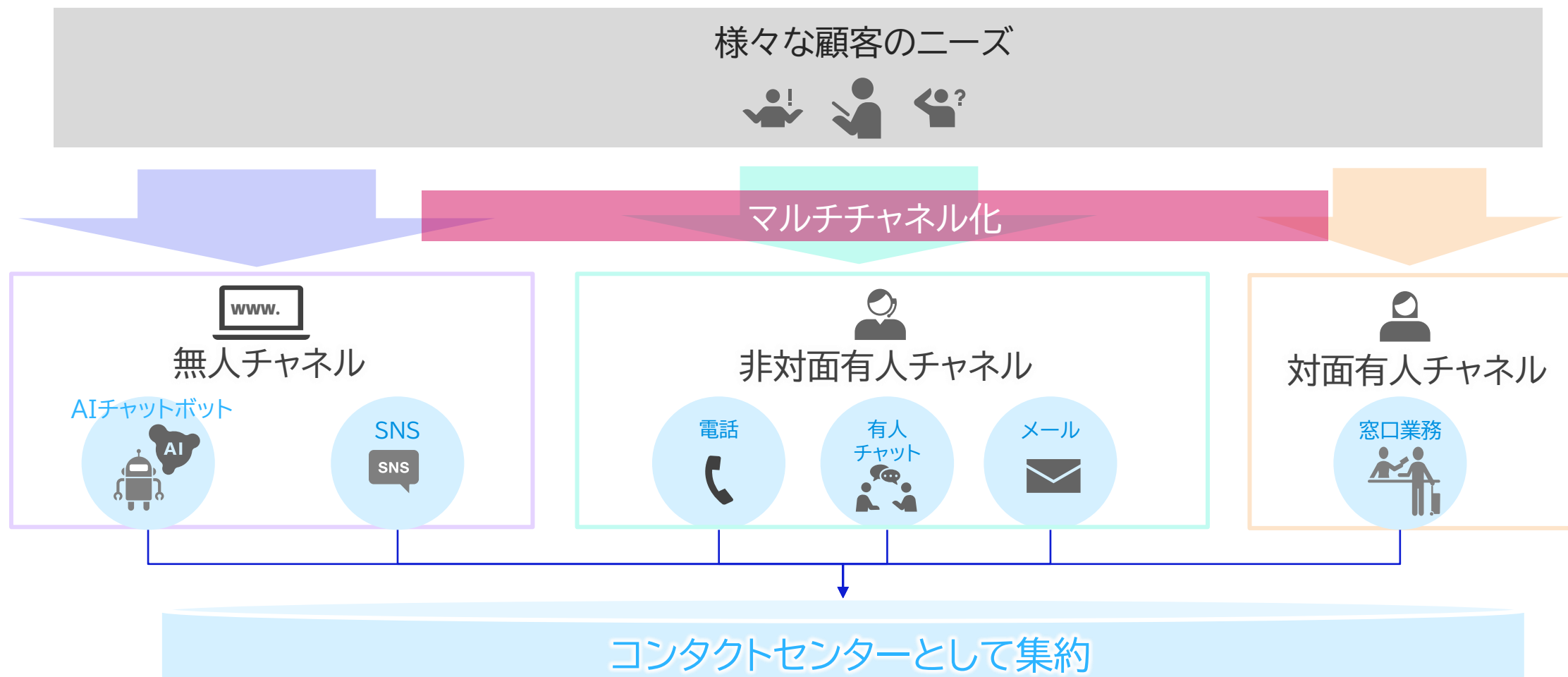
売り方を変えていかなければいけない

デジタルサービス・顧客データからの“面”での接点づくり 有人対応で“点”での高付加価値サービス提供



コンタクトセンターを軸とした売り方変革

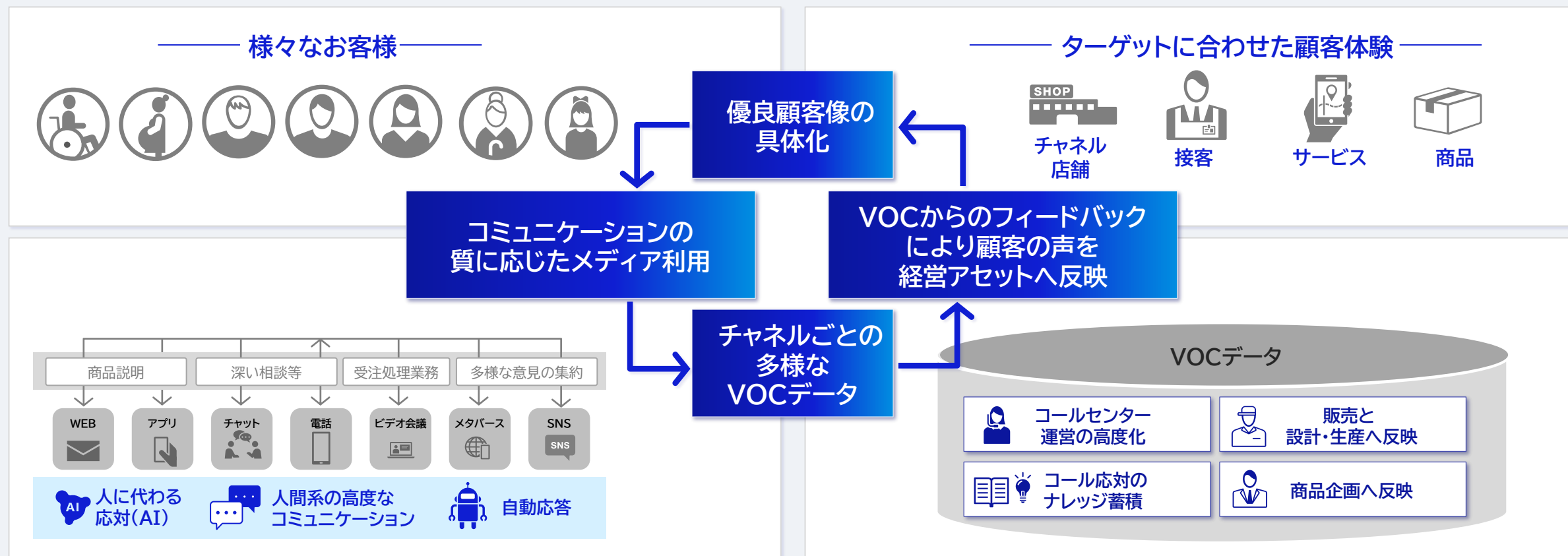
顧客ターゲット像に応じて各チャネルを使い分け、
さらに顧客ニーズをコンタクトセンターに集約しVOC活用



VOC・・・お客様の声 (Voice Of Customer)

VOCを軸とした顧客起点型経営へ

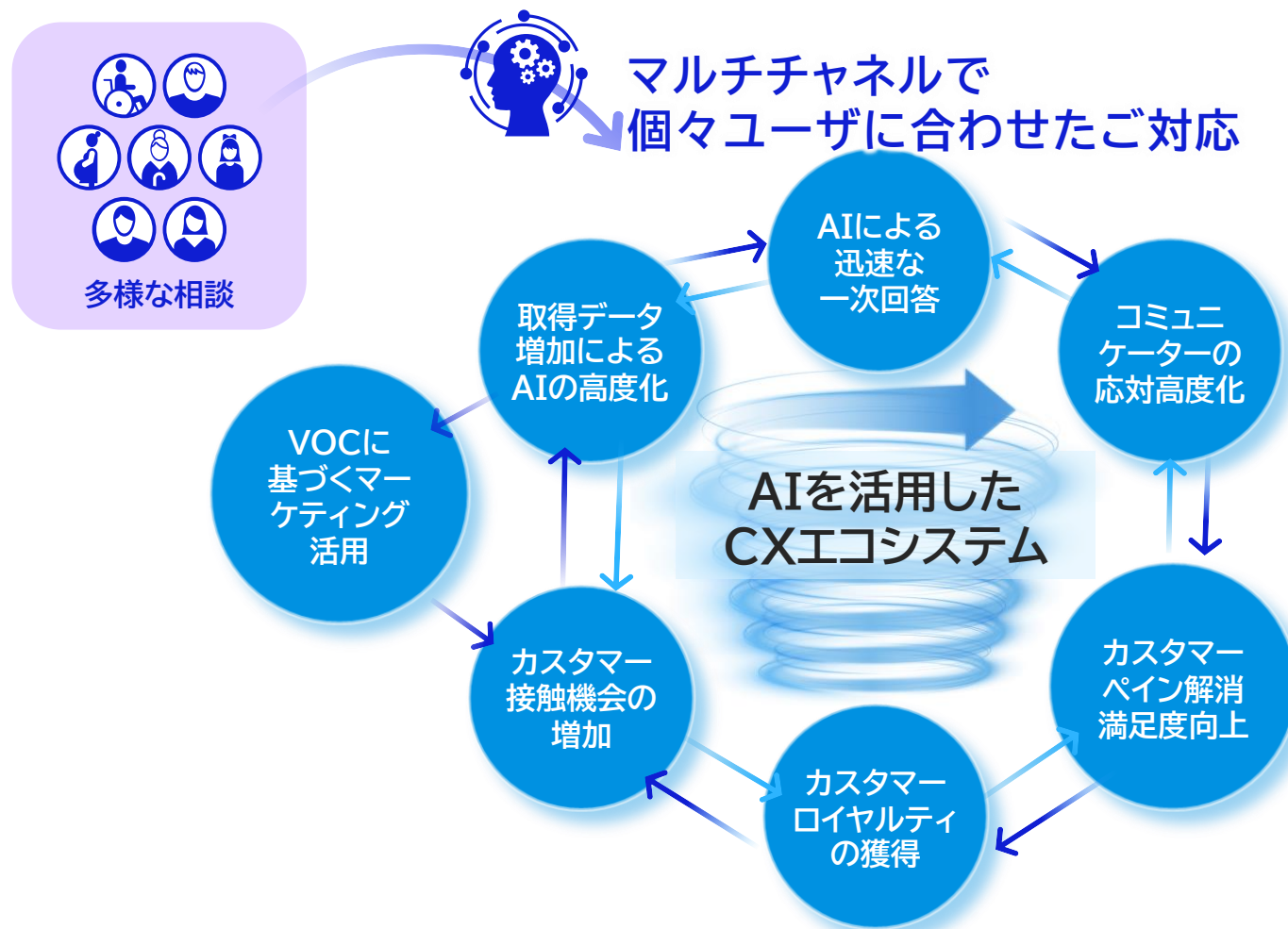
マルチチャンネルで収集したVOCを活用することで ビジネス成長を促進



NECが考える 次世代コンタクトセンター

NECが考える次世代コンタクトセンターの世界

AI、LLMなど最新技術を活用しながら、改善を繰り返していくCXエコシステムを実現



LLMがもたらす進化のポイント

01 AIによる迅速な一次回答

02 コミュニケーターの
応対高度化

03 VOCに基づく
マーケティング活用

LLM・・・大規模言語モデル (Large Language Models)

コンタクトセンター変革は、多角的視点で課題の特定・優先度付けが重要

コンタクトセンター変革における課題

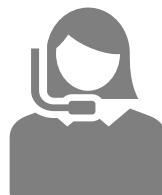
経営者視点

- 人材確保と育成
- コスト削減と品質維持の両立
- 法規制への対応
- データ分析の活用



現場視点

- 二重入力など
後処理業務が非効率
- 問い合わせ内容が複雑化



企画・ マネジメント視点

- 対応時間(後処理を含む)が
効率化が進まない
- 教育に一定の期間が
かかる



情報システム 視点

- システムを導入しても、
本質的な現場の改善に
つながらない
- 顧客の声を活用する
仕組みが不十分



コンタクトセンター変革に向けたステップ 変革のステッププランの例

Phase1

コンタクトセンター マネジメントの高度化

- KPIマネジメントの強化
- インバウンド中心でコール予測と計画の最適化
- パフォーマンス可視化
- オペレータスキル向上、業務効率化と対応品質の向上



Phase2

1to1型 コンタクトセンター

- マルチチャネルの構築
- お客様特性に応じたパーソナライズサービス提供
- データ分析による顧客ロイヤリティ向上
- デジタル技術の採用
- BCP対応



Phase3

プロアクティブ コンタクトセンター

- 全てのデジタルチャネルが繋がった高度な対応
- アウトバウンドコールの実現
- AIによる自動化・最適化
- 様々な勤務形態への対応



Phase4

トータルCXの実現

- 顧客接点の統合、組織全体での顧客体験向上
- 顧客ニーズを先取りしたインタラクティブ・コミュニケーション
- データドリブンの意思決定支援
- 顧客の期待を超えるサービスの提供



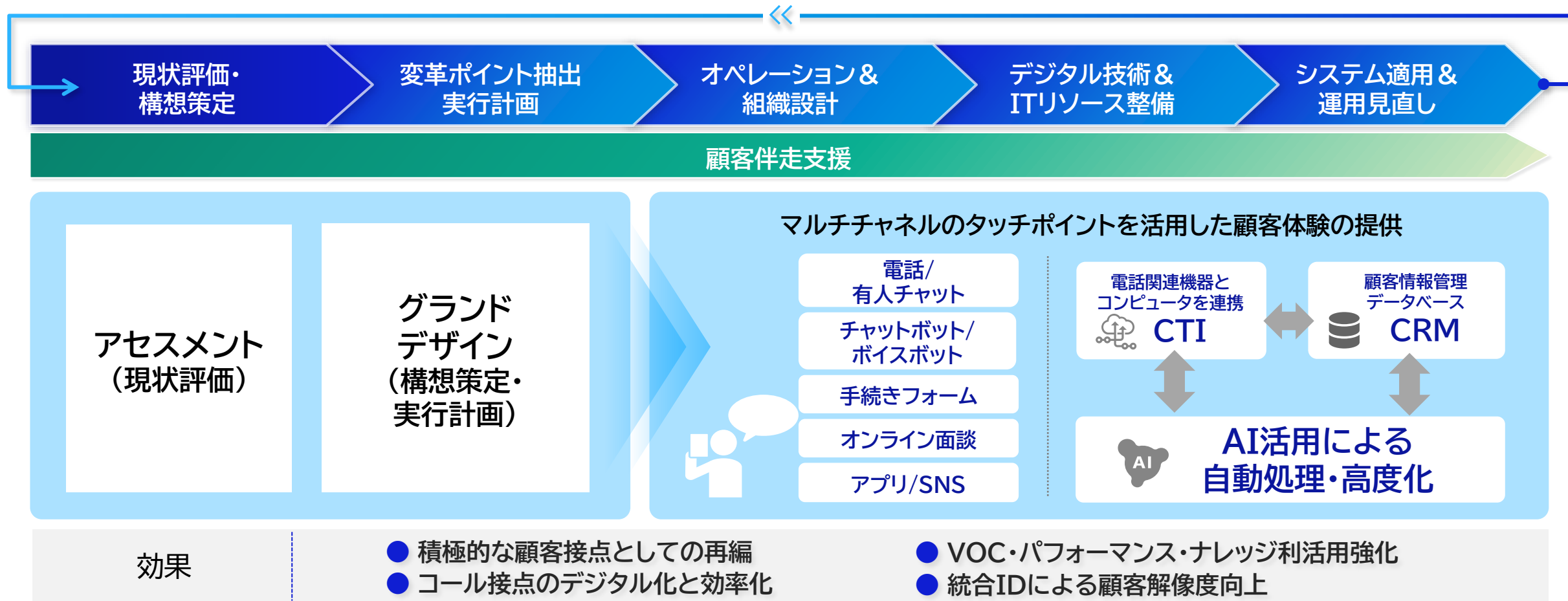
KPI…重要業績評価指標(Key Performance Indicator)
BCP…事業継続計画(Business Continuity Planning)

NEC提供サービス

- ・コンサルティングサービス
- ・LLM活用コンタクトセンターソリューション

お客様変革フェーズに合わせた伴走支援

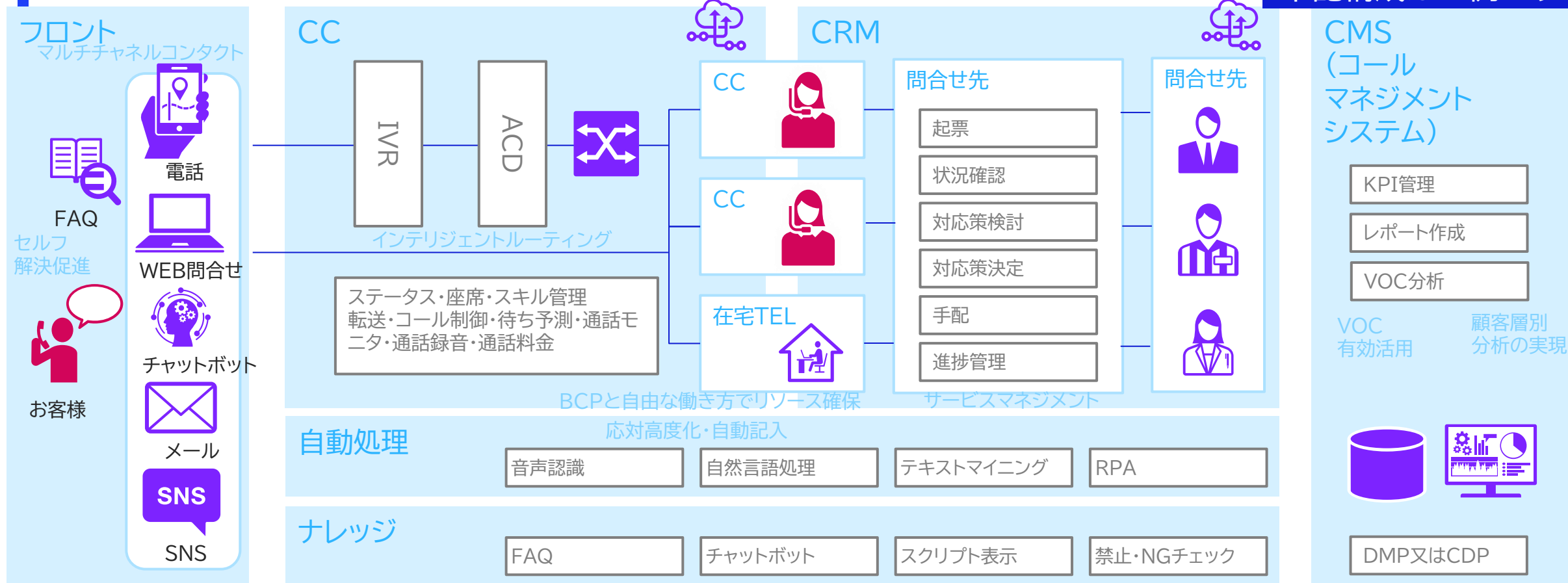
お客様のビジネス状況に応じて、
構想策定など上流コンサル、実装、運用まで一気通貫でご支援



次世代コンタクトセンターの全体像

最新のデジタルテクノロジーを組み合わせ、人間の対応を最大活用する基盤を構築

下記構成は一例です



統合ID連携による
顧客の特定性向上

コール接点デジタル化と
顧客セルフ解決向上

対応業務の
徹底的な自動化

ナレッジ・VOC・
パフォーマンス利活用強化

コール用件の発生

通話中

通話後

分析/データ活用



お客様



コミュニケーション・
スーパーバイザー



コミュニケーション・
スーパーバイザー



マーケティング・
商品企画・CS部門

ご提供機能

自動応答



- ・音声/文字での自動応答
- ・自然な言語での質問/応答

応対支援



応対評価 (リアルタイム)



- ・応対音声を実タイムに文字起こし
- ・リアルタイムに通話を監視
- ・特定ワード検知でSV等へ自動通知
- ・回答案を自動表示

後処理 (ACW)



応対評価 (通話後)



- ・文字起こし内容の自動要約
- ・応対内容のAIによる評価
- ・FAQ自動作成、ドキュメント支援

ナレッジ活用



- ・新商品、サービスのアイデア生成
- ・テクノロジー取り込みのサポート

ご提供価値 (お客様視点)

- ・電話問い合わせの手間の削減
- ・営業時間に依らない自己解決
- ・日常言語での簡単な質問と応答

- ・的確な回答の受領
- ・回答待ち時間の短縮

- ・電話の繋がりのやすさの向上
- ・質の高い対応

- ・消費者の声が反映される事への満足感
- ・自分にとって有益な個別化された情報提供

ご提供価値 (事業者視点)

- ・電話での単純な質問の削減
- ・顧客満足度の向上

- ・1対応にかかる時間の削減
- ・コミュニケーションの負荷軽減
- ・経験の差によるコミュニケーションの応対レベル平準化

- ・1対応にかかる時間の削減
- ・コミュニケーションの負荷軽減
- ・応対品質評価の公平感の向上

- ・VOCに基づく商品開発の実現
- ・パーソナライズドマーケティングの実施
- ・DXに向けた継続的な改善

NECが提供する支援ポイントと強み

あるべき姿と必要なシステム投資を明確化。 コストインパクトを抑えながら、顧客満足度向上を実現

顧客体験変革(CX)視点での
コンタクトセンター変革の
方法論を提供

顧客ID統合と連動したビジネスプロセス変革

自社のコンタクトセンター運用、
国内最大手コンタクトセンター
導入実績に基づく知見の提供

過去約30年で1,000社以上の導入運用をご支援

戦略的
構想策定



1

一貫型
自走支援



2

Point

4

実践で培った
知見



3

実用性の高い
AI技術



ビジネス・オペレーション変革～
システム一貫型支援

効率的な業務プロセスの構築から、最適なIT基盤の導入、運用まで一気通貫でご支援

生成AIなど
最先端テクノロジーの適用

生成AI、チャットボットなどオペレーションの高度化、効率化をご支援

- ・自社開発生成AI「cotomi」
- ・NEC独自の音声認識エンジンによる高い認識精度の音声解析PF 等

コンタクトセンター変革 のアプローチと各種事例

コンタクトセンター変革のアプローチ

CX戦略と連動し戦略的に落とし込む「上からのアプローチ」、
システムのモダナイゼーションから進める「下からのアプローチ」

アプローチ

CX戦略型

経営的戦略テーマより全体像を見定め、検討すべき論点の落とし込みを図る

モダナイ拡大型

現状(問題課題)からどのように検討アプローチを進めるべきかを明確化する



NEC、金融機関10社と「地域金融機関 生成AI共同研究会」を設立

NEC \Orchestrating a brighter world

お問い合わせ サポート情報 採用情報

BluStellar 製品・ソリューション 業種・業務

ホーム > News Room > NEC、金融機関10社と「地域金融機関 生成AI共同研究会」を設立

NEC、金融機関10社と「地域金融機関 生成AI共同研究会」を設立

～効率的・効果的かつ安全な生成AIの活用を共同で促進～

BluStellar

2024年8月16日
日本電気株式会社

NECは、金融機関10社とともに金融領域での生成AIの活用を推進する「地域金融機関 生成AI共同研究会」を設立しました。業界横断での課題解決・価値創出に向けて、生成AI活用のユースケースを検討し、金融機関の業務へ実装していきます。本研究会は今年度中に金融領域での生成AI活用のユースケースの創出、効率的・効果的かつ安全な生成AIの活用を目指します。

研究会設立の背景

銀行や保険会社など、金融機関における生成AIを活用した業務効率化の取り組みが進められています。今後は、こうした取り組みを金融業界で共有し、業界全体の生産性向上や新たな価値創造に取り組むことや、生成AIを安全に活用するための仕組み作りが求められています。

また、生成AIのような新しい技術の活用にあたっては、現行の業務に関わるきめ細かい棚卸やデータに基づく丁寧な効果検証等が必要であり、個社単独ではなく、共同検証により、効率的・効果的に新技術の導入を進める必要があります。そこで、NECはこれまで全国の金融機関とともにデジタル技術を活用した価値創出に取り組んできた経験を活かし、金融機関10社と「地域金融機関 生成AI共同研究会」を設立しました。

研究会設立の目的

- 金融機関共通の課題である生成AI活用に係るナレッジ不足を解消し、新たなナレッジを共有
- Microsoft Azure OpenAI ServiceやNEC開発の生成AI「cotomi」（注1）を活用したユースケースの検証
- 経験豊富なデータサイエンティストによる生成AIの活用を推進する人材の育成

静岡銀など10行庫、生成AI活用例を検証 業態・ベンダーの垣根超え

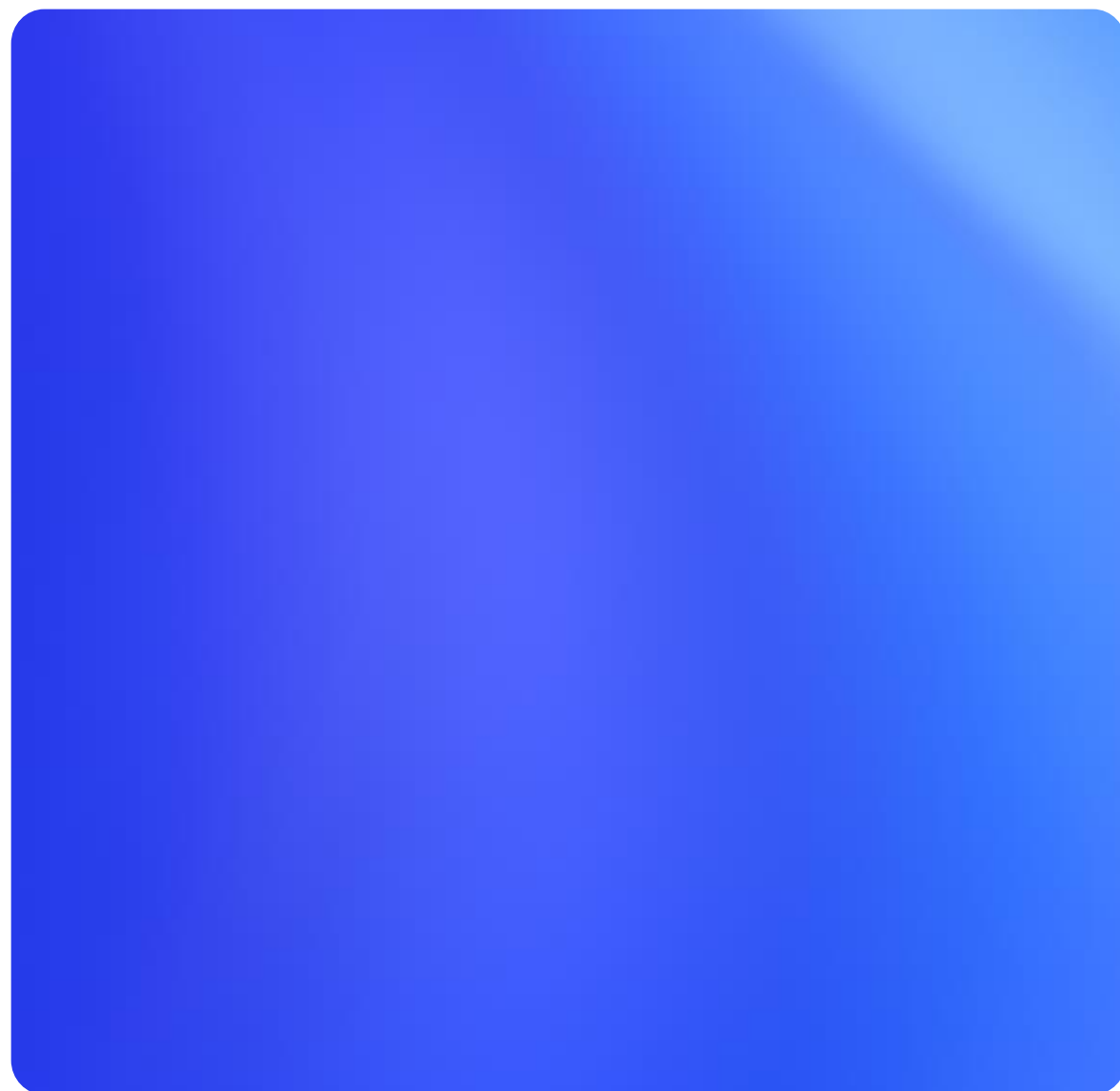
2024.08.16 04:35



7月30日に開いた第1回会合の様子（NEC提供）

静岡銀行や大垣共立銀行など10行庫が共同で、生成人工知能（AI）の活用例検証に乗り出す。研究会を立ち上げ、生成AIを適用する具体的な業務の選定や安全性確保など、実装に必要な知見とノウハウを共有する。2024年度下期中に生成AIを用いる検証を終える見込み。金融機関の行職員が集まって活用例を話し合う例はあるが、共同検証を握るのは珍しい。

まとめ



1. コンタクトセンター変革において、顧客接点をマルチチャネル化して業務効率化を実現し、さらに顧客ニーズを集約してVOC活用が重要
2. NECは上流コンサルティング、AIを活用したコールセンターSL導入、運用支援までを一気通貫でご支援可能

本講演に関するお問い合わせや検討要望がございましたら是非ご相談ください！

BluStellar

アナリストと考える、ビジネスに貢献する『コンタクトセンターの未来』

株式会社富士キメラ総研
NEC 戦略・デザインコンサルティング統括部
NEC BluStellarビジネス開発統括部

阿部 稜 氏
葉 美希
池谷 亮平

コンタクトセンターをめぐる変革の契機
自社の商品・サービス/コミュニケーションスタイルの変化、働き方やBCP等を加味して、新しいチャネル戦略の実現が重要

自社の商品・サービスの進化
●顧客のコミュニケーション手段の多様化
●顧客に対する新たな価値提供のニーズ
●デジタルサービス複雑化で問い合わせ急増、難化

社内体制の変化
●対面重視の営業戦略の見直し
●事業統合などでセンター組織も複雑化

働き方やBCP観点
●コミュニケーターの確保・育成が困難に
●天災や疫病などのリスク増大

BluStellar

コンタクトセンターの位置づけの見直し

最新テクノロジーを駆使

コンタクトセンターを
新たな顧客戦略の一部として
組み込む必要性

コロナ禍以降のコンタクトセンターの課題
富士キメラ総研アナリスト 阿部 稜氏

コンタクトセンターの変革ステップ
～業務効率化から顧客体験向上の場への変革～
NEC 戦略・デザインコンサルティング統括部 葉 美希

チャネルディスカッション

まとめ：CX全体から見るコンタクトセンター変革とは？
NEC BluStellarビジネス開発統括部 池谷 亮平

© NEC Corporation 2024

NEC主催 アナリストと考える、ビジネスに貢献する
『コンタクトセンターの未来』

ウェビナー資料を無料プレゼント！

<https://jpn.nec.com/dx/agenda/cx/contact-center/download/index.html>



BluStellar

未来へ導く、光となる。