

モビルス株式会社
2024年1月17日

モビルス、NTT ネクシアの生成系 AI(ChatGPT)の活用検証に、オペレーション支援 AI「MooA」を提供。人とデジタルが融合した「デジタル CS センタ」実現へ向けた、対応品質の向上に貢献

The SupportTech Company として顧客サポート支援のソリューションを開発・提供するモビルス株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:石井智宏)は、株式会社 NTT ネクシア(代表取締役社長 高美 浩一)が実施した生成系 AI(ChatGPT)を活用した電話の案内代行サービス「ハローダイヤル」※1における対応品質向上のための実証実験に、モビルスが開発したオペレーション支援 AI「MooA」※2を提供したことをお知らせします。

なお、本実証実験では対応品質向上につながる成果が得られ、NTT ネクシアでは今後の商用利用に向けた検討を開始しています。

※1 専門のオペレーターが企業に代わって案内する NTT ネクシアのサービス

※2 モビルスが独自開発するオペレーション支援 AI で、コンタクトセンターのオペレーターやスーパーバイザーの業務をサポートする AI システムです。

■ 実証実験の背景

コンタクトセンターにおいては、急速なデジタル化の進展により、これまでの音声による対応に加えて Web やチャットといった複数の顧客対応チャンネルを有することが標準化する一方で、対応品質のばらつきやオペレーターが参照する QA、案内スクリプトなどの対応コンテンツの管理に要する稼働の増加が課題となっています。これらの課題を解決し、顧客満足度を高めるために、これまでのコンタクトセンター業務に、生成系 AI(ChatGPT)技術の組み込みの有効性を期待しています。

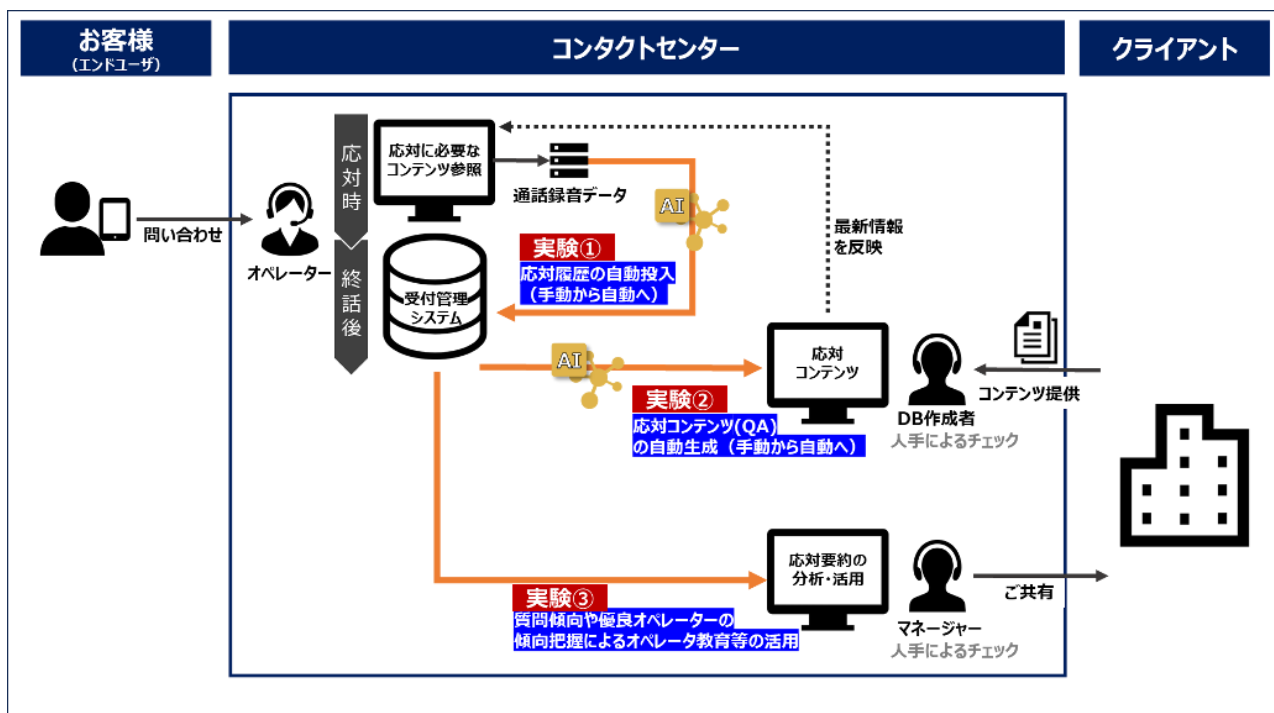
■ 実証実験の概要

・実証実験の概要

下図「実証実験の取り組み図」のとおり

・検証コール数 1万件

「実証実験の取り組み図」



■ 実証実験の成果

① オペレーターのアフターコールワークの効率化

AIによる応対要約は、人間による要約よりも均一かつ高い精度で実現できることを確認しました。

お客さまとの応対履歴については、オペレーターが個々に作成した場合は先入観や思い込みにより表現にばらつきが生じていたのに対して、AIが作成したものは視点の均一化が図れているとともに、記録保存できるためオペレーターのアフターコールワークの時間短縮につながりました。

② 応対コンテンツ(QA)の自動生成による一次回答精度の向上

AIにより自動生成されたQAは、人間が作成する内容と同等の精度があり、今後、AIを活用することで、常に最新の情報に差し替えることが可能になることを確認しました。

QAの入れ替わりが激しい応対業務に対しては、AIによる自動生成を組み込むことで、QA作成・更新稼働の削減が図れるとともに、一次応対精度の向上が期待できます。

③ オペレーターの教育・スキル向上等への活用

AIによる均一で精度の高い応対要約を参照・分析することで、お客さまからのお問合せ内容・傾向や優良オペレーターの応対模様・内容の把握が容易に可能となることを確認しました。これにより、オペレーションの改善や気づき、新人オペレーターの教育などへの活用が期待できます。

■今後のオペレーション支援 AI「MooA」の展開について

モビルスでは、これまで「MOBI AGENT(モビエージェント)」「MOBI BOT(モビロボット)」をはじめとしたMOBIシリーズや、PCI DSSを取得したセキュア・コミュニケーション機能「Secure Path(セキュアパス)」の開発・運用を通して、コンタクトセンターの業務効率化に取り組んできました。今後さらに付加価値の高いサービスを提供するため、オペレーター支援機能としてMooAに「音声認識」「対話要約生成」「FAQ生成」「回答・提案」等を順次リリースしていきます。

その第一弾として、このたび生成AIによる音声認識や要約・意図抽出を活用した「MooA - 音声認識」「MooA - 対話要約生成(テキスト・音声)」「MooA - FAQ生成(音声)」をリリースし、サービス提供を開始しています。

<https://mobilus.co.jp/solution/mooa>

【モビルス株式会社について】

会社名:モビルス株式会社

代表者:石井智宏

所在地:東京都港区芝浦一丁目1番1号 浜松町ビルディング 15階

設立:2011年9月

上場市場:東京証券取引所 グロース(証券コード:4370)

事業内容:コンタクトセンター向けSaaSプロダクト(モビシリーズ)などのCXソリューションの提供

公式HP:<https://mobilus.co.jp>

IR情報:<https://mobilus.co.jp/ir>

メールアドレスをご登録いただいた方にモビルスの各種開示情報をお知らせする「IRメール配信サービス」をご提供しています。下記のQRコード・当社ウェブサイトのIR情報のページ(<https://mobilus.co.jp/ir/irmail>)からご登録いただけます。



* 本リリースに記載された会社名・商品名は、それぞれ各社の商標または登録商標です。

本件に関するお問い合わせ

pr@mobilus.co.jp(広報担当)までお問い合わせください

MOBILUS