

コンタクトセンターの業務効率化に生成AI活用 「AI WORKS」で検索工数を50%削減 年内にユーザー企業への展開も

株式会社ワークスアプリケーションズ（本社：東京都千代田区、代表取締役最高経営責任者：秦修、以下 WAP）は、社内のコンタクトセンターに、自社で開発したAIチャットボット「AI WORKS」を導入したことをお知らせします。これにより、問い合わせ対応時の情報検索工数が半減し、問い合わせに回答するまでの時間を大幅に削減できることが期待されます。「AI WORKS」は社内での効果を検証のうえ、2024年中にユーザー企業の担当者が直接利用できるサービスとして展開される予定です。これによりユーザー企業も、コンタクトセンターの営業時間に関わらず、自身が「AI WORKS」とコミュニケーションを取ることで、利用中のシステムに関する問題を待ち時間なく迅速に解決できるようになります。



1. 製品マニュアル読み込みなど必要な情報探しに課題

WAPのコンタクトセンターには、ユーザー企業2,200社からの問い合わせが寄せられています。従来、WAPの社員は問い合わせを受け取ると、対応するFAQを検索するための適切なキーワードを特定し、FAQ内を検索、FAQ内に必要な情報が見つからない場合は、膨大な量の製品マニュアルから注意深く調べ、回答に必要な情報を自ら見つけ出す必要がありました。FAQや製品マニュアルなど既存の資料を使用して回答できる問い合わせに限っても、問い合わせの解決には一定の時間を要します。複雑なケースは、解決までにさらに多くの時間がかかっていました。

この問題を解消するため、2023年12月に、マイクロソフト社が提供するAzure OpenAI ServiceとWAPのビジネスデータを組み合わせたAIチャットボット「AI WORKS」を自社開発し、コンタクトセンターに導入しました。

2. AIが代わりに検索し回答を提示

AI WORKSにはキーワードによる横断検索機能が備わっています。これらのキーワードは、問い合わせのコンテキストから導き出され、AI自体によって生成されます。この機能により、広範囲にわたるFAQや製品マニュアルを効率的に調べることができ、あらゆる問い合わせに対する包括的かつ臨機応変な回答が可能です。社員は、ユーザーからの問い合わせ内容をシステムに直接入力するだけで、手動で検索キーワードを特定したり、システムを調べて関連文書を見つける必要がなくなりました。

さらに、問い合わせでユーザーから提供された情報に、追加で質問や確認が必要な場合でも、AIが過去のFAQから似たケースの回答案を整理して提示し、社員がそれをもとにユーザーが抱える課題に対して考える要因を回答できるようになります。この結果、顧客サービスが強化され、問い合わせの複雑さや曖昧さに関係なく、迅速かつ正確な回答が可能になります。コンタクトセンターでは検索工数の約50%の削減を達成しており、問い合わせ対応全体の大幅な工数削減が見込まれています。

3. Microsoft Azure活用し安全性保証 年内にユーザー企業への提供も

AI WORKSはMicrosoft Azure技術を活用しており、検索拡張生成（RAG）アーキテクチャを活用した洞察力に富んだ応答を利用者に提供します。また、AI WORKSが使用するソースデータはAzure Storageに安全に保存されています。さらに、提示された応答には引用元が表示されるため、AIが生成した応答が正確でない可能性がある場合は、引用元のデータを閲覧することも可能です。これにより、情報の信頼性が高まります。

AI WORKSは、まずはWAP社内の業務効率向上のために導入されましたが、2024年中にはユーザー企業

が問い合わせの際に直接利用できるよう、提供範囲が拡大される予定です。これにより、ユーザーがWAP製品についてAI WORKSと直接対話できるようになります。

さらには今後、AI WORKSと同様の仕組みをユーザー企業にて構築させるためのSIサービスの提供も検討されています。社内をはじめ、取引先からの問い合わせなど、ユーザー企業における多様な問い合わせに対して、待ち時間に妨げられることなく問題を迅速に解決できるようになることが期待されます。

【ワークスアプリケーションズについて】

ワークスアプリケーションズは、1996年の創業以来、日本発の業務アプリケーションのパッケージソフトウェア会社として、主に国内の大手企業向けに製品・サービスを提供してまいりました。「働く」の概念を変え、仕事をより創造的なものへ、企業の生産性を高め、企業価値を拡大する、この企業理念のもと、ERPを軸としたソリューションプロバイダーとして、大手企業に加えて中堅・中小・スタートアップ企業のDX推進のパートナーとなれるよう、さらなる発展を目指していきます。

株式会社ワークスアプリケーションズ サイト <https://www.worksap.co.jp/>

*Microsoft、Azureは、米国Microsoft Corporationの米国およびその他の国における登録商標または商標です。

*会社名、製品名およびサービス名は各社の商標または登録商標です。

*本リリースに掲載された内容は発表日現在のものであり、予告なく変更または撤回される場合があります。また、本リリースに掲載された予測や将来の見通しなどに関する情報は不確実なものであり、実際に生じる結果と異なる場合がありますので、予めご了承ください。

■本件に関するお問い合わせ先

TEL : 03-3512-1400 FAX : 03-3512-1401 Email: pr@worksap.co.jp

株式会社ワークスアプリケーションズ 広報担当