

## 生成系 AI による Contact Center 業務効率化の実証実験を完了 後処理業務工数を大幅削減、実業務へ導入開始

アルティウスリンク株式会社（所在地：東京都新宿区、代表取締役社長：網野 孝、以下 アルティウスリンク）は、生成系 AI を活用した Contact Center 業務効率化の実証実験を完了、「ヒト」と「AI」を組み合わせた業務の“半自動化”環境を構築し、一部の実業務へ導入いたしました。

アルティウスリンクでは、生成系 AI の活用に向けて、会話内容をテキストデータ化する Speech-to-Text（音声自動文字変換技術／AmiVoice<sup>®</sup>）の導入を 2022 年より進めており、約 2,000 席まで展開が進んでいます。本実証実験では、電話対応をリアルタイムにテキスト化した上で、Microsoft Azure の「Azure OpenAI Service」の言語モデル「GPT-3.5-Turbo」「GPT-4」で要約し CRM システムに連携する一連のプロセスを検証し、後処理業務<sup>※1</sup>の大幅な工数削減に成功しました。

※1.「後処理業務」は、通話終了後の対応履歴・顧客情報入力処理業務です。



< Contact Center 会話要約 生成系 AI による実証イメージ >

### 取組背景と実証実験の概要

アルティウスリンクは、2022 年よりデジタル Contact Center プロジェクトを始動し、「人」と「デジタル」、そして「AI」をバランス良く組み合わせた IT インフラやサービスの次世代化に取り組み、注力領域の一つに、オペレーション業務の生産性および、品質向上を目的とする Contact Center 運用のノウハウとデジタル技術の融合による業務変革を目指しています。

本実証実験においては、通話内容の要約業務に生成系 AI を活用することで、通話終了後の後処理工程の“半自動化”による業務効率化の可能性について運用と技術の両面で検証しました。

#### ■ 主たる実証実験の概要と成果

本実証実験では、お客様問合せ窓口のオペレーション業務における相談・手続き対応データを対象に、以下の観点で約 2 か月間、繰り返し検証を行いました。

- プロンプトによって要約結果がどのように変化するか影響度合いを確認
- 対応フロント業務から後処理までの一連の業務を効率化するための手順を確認
- 言語モデル（GPT-3.5-Turbo、GPT-4、追加学習）ごとの要約性能を比較
- 個人情報マスキングや文章量が要約精度に与える影響度合いを確認
- 後処理業務が実験前後でどのくらい効率化されたのかを定量的に測定

その結果、生成系 AI による通話要約は、相談・手続きの内容により短縮できる時間に偏差はでたものの、人による対応と比較して大きく業務効率化が実現できることを確認しました。後処理全体では、処理時間が平均 47.3% 短縮するなど、Contact Center 業務において有効であるものと考えます。

この成果を踏まえ、プロンプトをはじめとしたチューニングモデルの型化、およびユーザーインターフェイスの改良を進めると同時に、多様なコンタクトセンター業務へ適用していく際に必要となるエンジニアの育成にも着手しております。

今後、アルティウスリンクは、生成系 AI を活用した対応内容の要約自動化環境を全センターへ順次展開するとともに、ボイスボット/チャットボットの性能向上、質問の意図分析や FAQ リコメンドといったオペレーター支援、コールリターン分析の自動化など、オペレーション業務全体への生成系 AI 活用を目指し、各アライアンスパートナー企業と実用化を目指してまいります。

また、「お客様のよりよいコミュニケーション体験の創造」をデジタル BPO<sup>※2</sup> によって実現するために、KDDI および、三井物産グループのアセットを生かして、従来のコンタクトセンター機能に新たな価値を追加するデータ分析の深化やデジタルマーケティングの高度化など、提供するサービス価値の向上により、お客様企業のビジネスに貢献してまいります。

※2.「デジタル BPO」は、人的なリソースのみで業務受託するのではなく、AI などのデジタル技術を活用して受託業務の効率化を実現した上で一連業務のアウトソーシングを受託する BPO 手法のことを表現しています。

## アルティウスリンク株式会社 について

アルティウスリンクは、業界最大級となる国内・海外 100 か所以上の拠点と、約 58,000 人の多様な人材が誇るノウハウ・サービス力・技術により、コンタクトセンターやバックオフィスを含むお客様企業の真の課題解決に寄り添う BPO 事業を展開。人による高付加価値なサービスと最新のデジタル技術を掛け合わせた「デジタル BPO」で常に新しい時代の CX をデザインすることで、お客様により良いコミュニケーション体験を提供し、お客様企業の事業成長の実現を目指しています。

所在地 : 〒160-0023 東京都新宿区西新宿 1-23-7 新宿ファーストウエスト

設立 : 1996 年 5 月 (アルティウスリンク発足 2023 年 9 月 1 日)

代表者 : 代表取締役社長 網野 孝

資本金 : 1 億円

事業内容 : コンタクトセンターを中心とした BPO(Business Process Outsourcing)事業

: ①コンタクトセンター事業 ②バックオフィス事業 ③ ITソリューション事業 ④その他関連事業

企業 URL : <https://www.altius-link.com/>

経営統合に関するリリース:<https://www.altius-link.com/news/detail20230901.html>

- ・ Microsoft および Microsoft Azure は Microsoft グループの商標です。
- ・ AmiVoice<sup>®</sup>は、アドバンスド・メディアの登録商標です。
- ・ その他本リリース本文中の製品名および会社名等は、各社の商標または登録商標です。