

「Microsoft Copilot」によるコンタクトセンター業務の実証実験を完了 生成 AI 活用で業務効率化・品質向上を実現、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、米マイクロソフトが提供する AI アシスタント「Microsoft Copilot」を活用したコンタクトセンター業務の実証実験を完了、「ヒト」と「AI」のハイブリッド運用で業務効率化・品質向上を実現し、一部の実業務へ導入いたしました。

本実証実験では、米 OpenAI の大規模言語モデル「GPT-4」などを活用した AI アシスタント「Microsoft Copilot」でメール問合せ対応に関する一連のプロセスを検証し、工数削減に成功、お客様満足度の向上に寄与しました。



アルティウスリンクのオペレーションノウハウ×Microsoft Copilot 活用で 業務効率化・品質向上を実現

取り組み背景と実証実験の概要

アルティウスリンクは、2022 年よりデジタルコンタクトセンター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コンタクトセンター運用のノウハウとデジタル技術の融合による BX（ビジネストランスフォーメーション）^{※1}が挙げられます。

本実証実験においては、メール対応のうち、特に難易度が高く人によって品質のばらつきが出やすい業務において、生成 AI 活用によるオペレーター支援の可能性を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

大手ソフトウェア企業様のテクニカルサポート窓口のメールオペレーション業務を対象に、Microsoft Copilot シリーズの法人向けサービス「Copilot for Microsoft 365」を活用し、約 3 か月間繰り返し検証を行いました。

● 問合せ分析

概要：問合せ内容から「緊急度」「深刻度」「クレーム有無」「情報不足」の 4 項目を 5 段階で判定し優先度を設定、返信メール文案を作成

成果：問合せの前さばきを自動化することで初動工数を 13%短縮
優先度の高い問合せから対応することで、クレームや機会損失を防止

● メール添削

概要：「業務マニュアル」に加え、アルティウスリンクで標準化された「対応品質マニュアル」を生成 AI に学習させてオペレーターが作成したメールを添削し、修正箇所を理由付きで明示

成果：2 次チェックを自動化することで有人工数を 51.4%削減。対応品質のばらつきも解消され品質向上に寄与

● CSAT (顧客満足度スコア) 予測

概要：問合せの要旨に対してお客様満足度を事前予測して、低スコアが予測される問合せに対して追加フォロー案を提示

成果：事前予測の精度 80%。スコア予測が低い問合せを事前にフォローすることでお客様満足度向上に寄与

オペレーションを熟知するプロンプトエンジニアによる設計でハルシネーション^{※2}の問題も解消し、十分な効果が見込めることから実業務に導入を開始、かつ短期間での構築を実現しました。また、アルティウスリンクがこれまで培ってきたオペレーションノウハウを集約した「対応品質マニュアル」を生成 AI に学習させることで、効率化と高水準のサービス品質を両立するとともに、オペレーターの研修期間の短縮も見込んでおります。

■今後の取り組み

「Copilot for Microsoft 365」の活用範囲を広げ、トラブルシューティングに関するメール文案の自動作成や、お客様とやりとりしたメールの完結判定など、実業務への本格的な導入に向けて実証実験を進めています。またプロンプトエンジニアの育成を強化し、Microsoft Copilot を拡張した「Microsoft Copilot Studio」の実装を視野に、多言語対応などさらなる範囲拡大に向け検証を行ってまいります。

アルティウスリンクは、質問の意図分析や回答素案作成などのオペレーター支援、対応要約やコールリズン分析の自動化など、オペレーション業務全体への生成 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^{※3} 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。

※1. BX（ビジネストラansフォーメーション）は、デジタル化を導入した戦略によって企業の業務を全体的に見直し、業務改善を行うこと。ビジネスモデルを変革したり、生み出す活動。

※2. ハルシネーションとは、AI が事実に基づかない情報を生成する現象のこと。

※3. 「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、KDDI と三井物産が共同出資する KDDI エボルバとிரைあコミュニケーションズの経営統合会社です。業界最大級となる国内・海外約 100 か所の拠点と、約 57,000 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 事業を展開しています。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 ③IT 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はこちらから

<https://www.altius-link.com/news/detail20230901.html>

● パーパス&バリューズ特設ページはこちらから

<https://www.altius-link.com/corporate/purpose/>

・Microsoft および Microsoft Copilot は Microsoft グループの商標です。

・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。