

**KDDI エボルバ、PKSHA Workplace と連携し社内ヘルプデスク「電話ゼロ」へ
AI ヘルプデスク活用で社内コミュニケーションの DX・働き方改革を推進
Microsoft Teams と AI 対話エンジン連携を通じて社内ヘルプデスクの新形態を構築、在宅促進加速**

株式会社 PKSHA Technology（代表取締役：上野山 勝也、以下 PKSHA）のグループ会社である株式会社 PKSHA Workplace（本社：東京都文京区、代表取締役：上野山 勝也、以下 PKSHA Workplace）と、株式会社 KDDI エボルバ（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：若槻肇、以下 KDDI エボルバ）は、KDDI エボルバの社内ヘルプデスクに、深層学習と自然言語処理（NLP）を活用した対話エンジンを活用した「BEDORE（ベドア） for Microsoft Teams」をファーストユーザーとして導入、両社実証を経て“電話完全撤廃”の体制を構築したことを、お知らせします。



PKSHA Workplace は、働く人々とソフトウェアが共に進化していく未来の働き方を構想し、AI SaaS プロダクトの提供を通じて、社内コミュニケーションの DX 推進をパートナー企業と共に加速しています。

なお、KDDI エボルバは、チャット型 AI 対話エンジンサービス「BEDORE Conversation」「BEDORE for Microsoft Teams」の販売パートナーとして、AI チャットボットを活用したお客さまコミュニケーション自動化の提供実績※1があります。

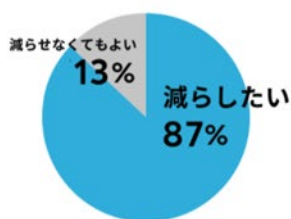
■社内コミュニケーション DX 課題：約 9 割の大手企業社員が電話対応を減らしたいと回答

コロナ禍以降、オフィスと在宅のハイブリッド・ワークや働き方改革が加速する中、社内問合せのトレンドとして、電話やメールでの対応が継続しています。PKSHA Workplace の企業調査※2では、社内問合せにおいて、一定量の電話対応をする社員のうち 40%以上が 1 日あたり 20 件以上の電話対応を行い、約 90%が電話対応を減らしたいという結果が明らかになりました。さらに、電話対応がリモートワーク等、本来あるべき働き方を実現できない要因のひとつにあるとの回答が 40%以上に上っています。

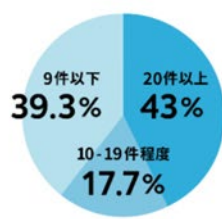
また、KDDI エボルバによる社内ヘルプデスクで「利用したチャンネル」と「利用しなかったチャンネル」の利用者調査※3では、定番チャンネル「電話」「メール」よりも、「有人チャット」「チャットボット」等の利用意向が高いことが明らかになり、「電話」の利用割合と利用意向では、70%以上のギャップが生じていることが明らかになっています。

これらの結果より、企業と社員の双方にとって、社内問合せにおける新しいチャンネルの拡充が働き方改革と業務効率化につながると考えられます。

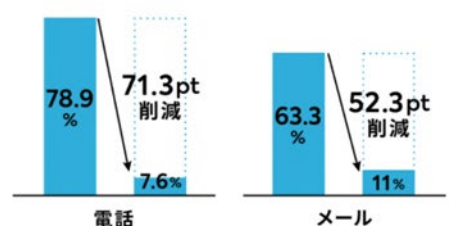
電話による問い合わせを減らしたい



1日に対応する電話の件数



直近の問合せで「利用したチャンネル」と「利用しなかったチャンネル」

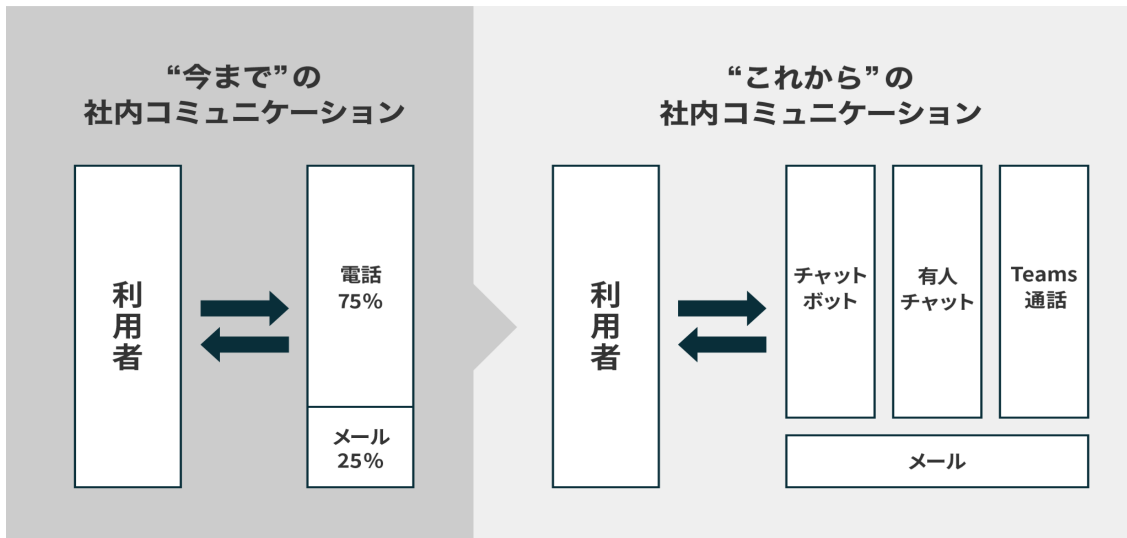


■KDDI エボルバ、Microsoft Teams 活用 1 年で電話撤廃へ

社内ヘルプデスクにおける課題「効率化・生産性」の裏側には、企業成長とともに社内ヘルプデスクの業務範囲が増幅

したことによるオペレータの多岐に渡るスキル保有と人員確保、同時に、利用する社員の効率化には、知りたい情報をいつでも入手できる環境構築の課題が存在します。

コンタクトセンター事業を展開する KDDI エボルバにとって「電話」の位置づけは最も利用者に寄り添うチャンネルにあります。しかし、1日あたり平均100件、月2,000件に上る入電に対応する社内ヘルプデスク環境においては、コラボレーションツール「Microsoft Teams」の活用が社内ヘルプデスク業務の生産性と利用者のサービスレベルを飛躍的に向上できるという仮説を立て、2021年7月に「BEDORE for Microsoft Teams」を導入、AIによる一次対応の自動化と、イレギュラー問合せに対応する有人チャット連携の仕組みを構築しました。



KDDI エボルバの社内ヘルプデスクでは、「BEDORE for Microsoft Teams」を導入後、組織・制度・システム/デバイス変更等の影響や、気軽に問合せできる環境ができたことによる問合せ増加があった一方で、電話・メール比率が減少、月間入電数は50%以上減少、チャット利用率が62.7%となり自己解決推進に寄与する結果となりました。

さらに、2022年2月に電話受付の停止および社内ヘルプデスクのオペレータのリモートワークの試験運用・検証を行ったところ、運用・利用者の双方にとって問題が生じないことが確認できたことから、7月11日より本格的な電話撤廃を開始、社内ヘルプデスク人員の100%リモート勤務が可能な運用体制を整備しました。

●KDDI エボルバ 技術統括本部 情報システム本部システム運用部 部長 和田 靖

社内ヘルプデスクは、企業全体の生産性向上を担う“スピード重視の対応”が求められるセクションです。

「BEDORE for Microsoft Teams」は有人対応の連携が図れることから、「Microsoft Teams」上でボットが自動応答、未解決の場合は有人オペレータがチャット対応、必要に応じて「Microsoft Teams」での音声通話、映像共有による問題解決まで一連の対応を実現します。「Microsoft Teams」が活用できることでリモートワーク体制構築を可能にし、社員利便性・生産性の向上にも寄与していると感じています。

今後は、チャット対応ログを活用したオペレータスキル判定と育成、ボット回答領域の拡充とともに PKSHA Workplace のパートナー企業として社内実証を継続、機能改善や拡張に協力してまいります。

●PKSHA Workplace 執行役員 杉原雅人

PKSHA Workplace は Future of Work を実現するために多くの企業様の経営課題のご相談を受けておりますが、皆様、どこまで新しいワークスタイルへの移行を進めるか悩まれるケースが増えていると実感しております。その中の代表的な課題の一つが、従業員の集中力や生産性を落とす電話チャンネルを無くすかどうかでした。

今回のコミュニケーションDXの成功は、①当社のアルゴリズムを活用したデータ分析と発見、②KDDIエボルバとPKSHA Workplaceによる継続的な作戦会議を通じたPDCA改善、そして、③大きな生産性向上が図れるなら慣習をも変えるという経営判断の3つが揃ったからだと考えております。

この度、こうした経験と発見を生かして、「AI ヘルプデスクサービス for Microsoft Teams」^{※4} をパッケージとしてリリースいたしました。今後は、KDDI エボルバをパートナー企業として、日本のエンタープライズ企業への横展開を共に取り組んでいきます。

今後、両社は新たな企業内コミュニケーションの在り方を模索、共創し、コロナ禍を機に変容した多様なワークスタイルに柔軟に対応するソリューションを提案、提供してまいります。

※1.KDDI エボルバが提供する AI チャットボット「AIChat」は、クライアント企業様の顧客接点強化を目的とした AI チャットボット導入サポートから精度向上コンサルティング、有人チャット「HumanChat@」まで幅広くサービス提供しています。

<https://www.k-evolva.com/services/omnichannel/aichat/>

※2.PKSHA Workplace 調べ 従業員規模 5000 名以上、1 日 5 件以上の電話対応をする 300 名を対象（2022 年 7 月）

※3.2022 年 7 月 13 日 KDDI エボルバ発表「社内ヘルプデスク動向調査 2022」

<https://www.k-evolva.com/news/detail20220713.html>

※4. 2022 年 7 月 27 日 PKSHA Workplace 発表「AI ヘルプデスクサービス for Microsoft Teams」

<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000048.000022705.html>

- ・ 関連リリース：「BEDORE for Microsoft Teams」の 販売パートナー開始と社内ヘルプデスクへの採用を決定 <https://www.k-evolva.com/news/detail20210707.html>
- ・ Microsoft および Microsoft Teams 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は、各社の商標または登録商標です。
- ・ 本リリースは、株式会社 KDDI エボルバと株式会社 PKSHA Technology の共同リリースです。両社より重複して配信される場合がございますがご了承ください。

■株式会社 KDDI エボルバ について

本 社 : 〒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
代表者 : 代表取締役社長 若槻 肇
資本金 : 1 億円（KDDI 株式会社 100%出資）
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
企業 URL : <https://www.k-evolva.com/>

◆PKSHA Workplace について

未来の日本の働き方を提案すべく、PKSHA AI SaaS 製品の開発・販売を行っています。日本特有の働き方の課題解決に向き合い、従業員体験の向上に日々悩まれる経営者の方々に対して、コロナ禍で変容した新たな環境でも社員の才能や熱意が最大限発揮されることを支援する AI SaaS 製品を企画・開発・販売していくべく設立されました。ハイブリッド・ワーク時代に合わせた社内での新しいコミュニケーションのあり方を提案して参ります。

◆PKSHA Technology グループについて

「未来のソフトウェアを形にする」をミッションに、企業と顧客の未来の関係性を創るべく自社開発した機械学習／深層学習領域のアルゴリズムを用いた AI ソリューションの開発・AI SaaS の提供を行っています。自然言語処理技術を用いた自動応答や、画像/動画認識、予測モデルなど多岐に渡る技術をベースにお客様の課題にあわせた解決策を提供する他、共通課題を解決する AI SaaS の展開により、日本の DX 推進を多面的に支援し、人とソフトウェアが共に進化する豊かな社会を目指します。

※AI SaaS 事業加速に向け、4 月 1 日より「PKSHA Workplace」「PKSHA Communication」に事業再編をいたします。

<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000029.000022705.html>

■株式会社 PKSHA Technology

本 社 : 東京都文京区本郷 2-35-10 本郷瀬川ビル 4F
代表者 : 代表取締役 上野山 勝也
企業 URL : <https://www.pkshatech.com/>