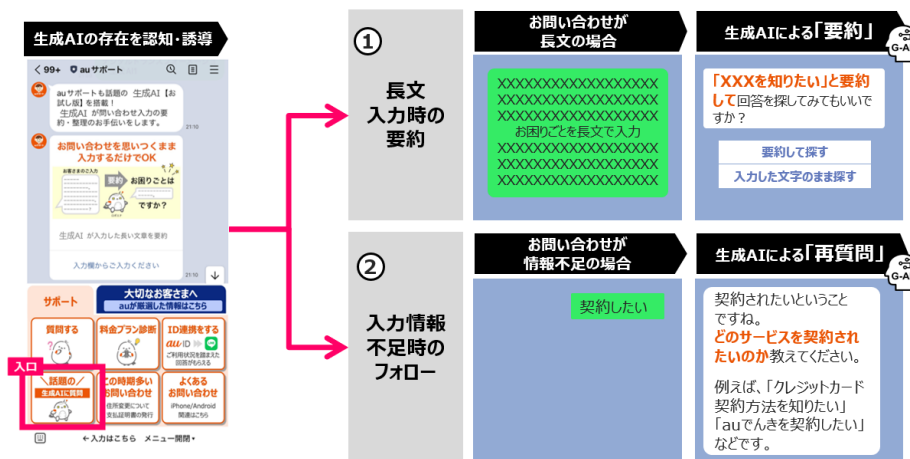


ARISE analytics、  
KDDI の生成 AI を活用したカスタマーサポート業務変革を支援

データアナリティクスと AI で企業のデータドリブン変革を支援する株式会社 ARISE analytics（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長 家中 仁、以下 ARISE analytics）は、KDDI より 2024 年 3 月 7 日から提供が開始される、商品やサービスの使用方法や手続きなどに関するお客さまからのお問い合わせに回答するカスタマーサポート領域で国内初\*1となる、生成 AI を搭載したチャットボットの AI 実装の支援を行いました。これにより、お問い合わせ回答までの時間を短縮し、お客さま満足度向上への貢献を目指します。

ARISE analytics は、KDDI のデータドリブン経営を推進するために誕生したデータアナリティクスカンパニーであり、これまでも KDDI グループ企業を中心に様々な領域でのデータドリブン化を支援してきました。今回は KDDI のカスタマーサポート領域における業務変革支援の一つとして、生成 AI を活用することでチャットボットとアドバイザーによるお客さま対応を迅速にする新機能の AI 実装の支援を行いました。



<チャットボットでの生成 AI 活用イメージ>

●生成 AI を活用したチャットボット機能について

既存のチャットボットに実装されている定型 AI でインテント(お客さまのお問い合わせ意図)が特定できないお問い合わせは現在全体の約 3 割存在し、その後チャットアドバイザーが引き継ぐ仕組みとなっています。この約 3 割のお問い合わせに対し、生成 AI でお客さまの入力をフォローすることで適切なインテントへの誘導を促します。

例えば、長文でのお問い合わせの場合には、生成 AI が長文を要約してインテントを認識しやすい形に変えてお客さまに確認し（上図①）、情報が不足しているお問い合わせの場合には、生成 AI が不足情報を聞き直しインテントを特定します（上図②）。

これらにより、チャットボットによる解決率を向上させ、お客さまのお問い合わせ内容をストレスなく迅速に解決できる仕組み構築を目指しています。事前の検証では、既存のチャットボットでの対応と比較して約 5 分程度（従来の約 2 割）短縮できた事例を確認しています。\*2

今回、お客さまへの回答の正確性が求められるカスタマーサポート業務に生成 AI を実装するにあたり、生成 AI と既存の定型 AI のそれぞれの特長を活かすハイブリッド活用を採用しています。長文を要約して確認する際や情報不足で再質問する際には人が話すように柔軟な回答ができる生成 AI の特長を活かし、インテントが特定できた後の回答には正確性が特長の定型 AI を活用する構成としています。

### ●生成 AI を活用したアドバイザー回答支援機能について

チャットボットの回答がお客さまのお問い合わせ内容の解決につながらなかった場合、生成 AI がお客さまとチャットボットの間で行われた会話を要約し、アドバイザーに引き継ぎます。これにより、アドバイザーが迅速に問題の本質を把握し、適切な回答を提供することが可能となります。

ARISE analytics は、今後も KDDI の生成 AI を活用した業務改革を支援してまいります。

\*1：2024 年 2 月 29 日時点。KDDI 調べ。日経 225 対象企業のお客さま向けチャットボット提供有無および生成 AI 搭載の有無を調査。

\*2:お問い合わせの内容によって短縮される時間は異なります。

### ■ 株式会社 ARISE analytics について

ARISE analytics は、KDDI とアクセンチュアのジョイントベンチャーとして 2017 年 2 月に設立されました。国内最大規模のデータを保有する KDDI と、高度なコンサルティング力、アルゴリズム開発力を誇るアクセンチュアの強みを融合させたアナリティクスカンパニーです。データアナリティクスと AI（人工知能）を駆使し、企業のデジタルトランスフォーメーションを支援しています。

URL : <https://www.ariseanalytics.com/>