

2023年9月27日

株式会社 TMJ

## TMJ、エーアイスクエアと共同で コンタクトセンターにおける生成 AI 活用の実証実験を開始

ベネッセ業務を実施対象に、生成 AI 導入時の課題解決に向けた CX 関連サービスを強化  
顧客業務の実運用での先行導入を進め、コンタクトセンター運営の次世代化を推進

コンタクトセンター・バックオフィス（事務処理センター）の構築・運営を行うセコムグループの株式会社 TMJ（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：丸山 英毅、以下 TMJ）は、人工知能（AI）を活用した各種 IT サービスとコンサルティングを提供する株式会社エーアイスクエア（本社：東京都千代田区、代表取締役：石田正樹、以下エーアイスクエア）とコンタクトセンターにおける生成 AI 活用の実証実験を開始します。今回の実証実験は、TMJ が株式会社ベネッセコーポレーションから受託する業務（以下、ベネッセ業務）のオペレーター支援を主な対象として実施します。



### ■ エーアイスクエアとの実証実験 概要

本実証実験は、コンタクトセンター全体の顧客体験と生産性の大幅な向上を将来的な目標と定める「次世代型コンタクトセンタープロジェクト※1」の一環として取り組みます。今回はエーアイスクエアと共同で TMJ が受託するベネッセ業務を対象に、オペレーターの回答支援や応対履歴の要約などへの生成 AI 活用を目的に、実証実験を行います。TMJ がベネッセ業務で長年培った顧客接点ノウハウに、エーアイスクエアの持つ生成 AI 活用技術を用いることで、コンタクトセンター運営の次世代化を推進します。

※1 TMJ、ベネッセ・Hmcomm と共同で、生成 AI を活用した「次世代型コンタクトセンタープロジェクト」を開始  
[https://www.tmj.jp/news/20230616\\_22500/](https://www.tmj.jp/news/20230616_22500/)

### 今回の実証実験ターゲット

オペレーター支援領域のうち、大きく2つの業務工程を対象に実証実験を行います。

#### ① 生成 AI 技術を用いた応対履歴の要約（通話後の後処理自動化）

エーアイスクエアの提供する「QuickSummary2.0」を用いて、通話後のタイピング業務の自動化を目指します。「QuickSummary2.0」は、コンタクトセンターの会話テキストに対し、独自に開発した機械学習ベースの AI モデルが前処理による会話の重要箇所を抜粋要約と、生成 AI による文章作成を可能にします。

## ② 生成 AI 技術による FAQ からの回答自動検索と文章生成（回答提示支援）

エーアイスクエアの提供する「マニュアルからの回答生成サービス」を用いて、顧客応対におけるマニュアル検索の高度化とオペレーターの生産性向上を目指します。完全一致でないとヒットしない課題を排除し、平易な言葉や複数ワードを含めたキーワード検索が可能となります。また、自然文で回答が提示されるため、オペレーターがそのまま顧客に伝えやすく、顧客体験の向上とオペレーターの心理的不安の解消を同時に実現します。

なお、本実証実験は約 2 か月の実施を予定とし、本番実装へ向けた精度検証と、必要機能の洗い出しを行う計画です。得られた検証結果はいち早く汎用サービスへの反映を目指し、生成 AI によるコンタクトセンターの運用高度化を広く支援していく予定です。

### ■ TMJ、CX 高度化への取り組み

コンタクトセンターへの期待が高い CX（顧客体験）提供にシフトする中、チャットや FAQ などのコンタクトチャネルの拡大や、自動応答の実現、問い合わせ前後の痛点（課題解決のボトルネック）解消など、求められる対策レベルが年々向上しています。その実現には高度な顧客接点設計と、素早い検証と対策実行が求められ、コンタクトセンターの次世代化を目指す企業にとって大きな負荷となっています。

TMJ ではそれらの負担を軽減し、クライアント企業と伴走をすることで、顧客接点のありたい姿の実現を多くサポートしてきました※ 2。正確な現状課題の把握からナレッジ整備、技術導入、分析サイクルの設計や運用までをワンストップで行うサービスに一定の評価をいただく中、革新的技術として注目される生成 AI を新たに領域として加え、「次世代コンタクトセンタープロジェクト」として更なる CX 向上を目指しています。

生成 AI 活用による業務効率・生産性向上の徐々に検証される一方で、一般業務での活用から、次のステップである組織業務への活用は一定の時間を要しています。TMJ は顧客業務の運用での先行導入を進め、検証結果をいち早くコンタクトセンター運営に反映していきます。顧客ニーズのパーソナライズが進むことに加え、労働人口の減少による社会変化を見据え、次世代のコンタクトセンター化を推進していく所存です。

※ 2 CX を実現する次世代型コンタクトセンターサービスの紹介

<https://www.tmj.jp/cx-callcenter/>



TMJ が掲げる「CX 実現に向けたロードマップ」イメージ



**株式会社エーアイスクエアについて** (<https://www.ai2-jp.com/>)

2015年12月に、人工知能を活用したビジネス変革を事業目的に設立。インターネット普及後（After Internet）の社会を見据え、人工知能（Artificial Intelligence）を活用したソリューションを通じて、社会構造の変化に適応した、新しいサービスの開発を推進しています。現在はコンタクトセンター業務やヘルプデスクの領域で、自然言語処理技術の中核とする業務自動化ソリューションを提供しています。

■ **株式会社 TMJ について** (<https://www.tmj.jp/>)

TMJ は、株式会社福武書店（現・株式会社ベネッセコーポレーション）のインハウスコールセンターより独立分社化する形で 1992 年に設立。世界でも例のない継続型の会員制事業で培った生産管理、品質管理のノウハウを活かし、多種多様なクライアント企業のコールセンターの設計・運営から、調査・分析、人材派遣、人材育成などのサービスを提供しています。2017 年には、セコム株式会社の 100% 子会社となり、より強固で安全性の高いグループネットワークを活かし、クライアントビジネスの成功をサポートします。