

アルファコム

“現場視点”の機能を次々に実装 チャットマネジメントの『見える化』を提案

有人チャットやチャットボットは、導入企業が増える一方で、早くも運用の見直しや中止を余儀なくされる事例も出てきた。

チャットのカスタマーサポート活用に関して日本よりも先行、普及している海外のエンジンを採用したチャット対応システム「M-Talk」を提供するアルファコムの松原 悟社長は、「要因は、CX（カスタマーエクスペリエンス）向上という“お題目”に囚われて、現場での運用方法の最適化を半ば無視しがちなことにあります」と指摘する。

日本では、チャット活用はまだ始まったばかりだ。そのためか、有人対応は電話やメールの片手間で行うなど、やや場当たりの運用管理が目立つ。AIチャットボットに至っては、導入時点でAIエンジンの学習データとすべき「有人対応の履歴やFAQ」が蓄積されていないケースが大半だ。「回答精度を向上するためのチューニングに人手やコストをかけざるを得ず、費用対効果が見合わずに見直しを迫られているのが現状」（松原氏）という。

こうした課題に対し、同社は、



松原 悟氏
代表取締役社長

企業PROFILE

所在地：東京都中央区銀座1-7-3 京橋三菱ビル7階
設立：1998年1月
資本金：3000万円
URL：alfacom.jp/

M-Talkによる“有人対応のKPI管理”と“ボットの学習データの蓄積”を提案する。M-Talkは、問い合わせ目的ごとのスキル振り分けや、サービスレベルのモニタリング機能など、コールセンターでのチャット運用に特化した機能を標準装備しており、KPIレポートで「放棄（セッション切断）」「転送数（率）」などの生産性指標や問い合わせ傾向の把握が可能だ。「電話と同水準のマネジメントが可能です」（松原氏）。

ボットの学習データの蓄積については、最新版で実装した簡易自

動応答機能「シナリオトーク」が肝だ。事前に設定したシナリオに基づいて選択肢を表示して問題解決に導く機能。シナリオに含まない問い合わせは、即座に有人チャット対応に引き継ぐ。レポート機能も実装しており、自動応答の問い合わせ傾向の把握が可能。有人チャットの対応履歴と併せて、学習データ蓄積ツールとしての活用提案を進めている。

さらに現場での運用を最適化する機能として、年内に提供開始予定の最新バージョンでは、「マルチチャットボット連携機能」を拡充する方針だ。具体的には、M-Talkに複数のチャットボットを同時に連携させる。例えば、業務や製品ごとなど、単一の用途に特化させて学習することで、学習効率の向上が見込めるという。計画中だが、2020年内を目処として、チャット／チャットボットサポートにおいてイタズラや興味本位のコンタクトを排除する機能の実装も進めている。松原氏は、「今後も、先行して運用している企業から得た知見を機能に落とし込んでいきます」と展望を述べた。