

CTC Engineers Insight #2

音声認識×生成AIで変わる現場 ~金融業界に学ぶコンタクトセンターの進化~

コンタクトセンター業務と 現状課題に関する概説

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社

金融コンタクトセンター技術部

松田 和洋

無限の未来と、幾千のテクノロジーをつなぐ。

CTC Financial Services Group

1. はじめに

自己紹介、本日つたえたいこと

無限の未来と、幾千のテクノロジーをつなぐ。

CTC Financial Services Group

1. はじめに

自己紹介

- 名前：松田 和洋
- 所属：伊藤忠テクノソリューションズ株式会社
金融コンタクトセンター技術部
- 経歴：クレジットカード会社様の基幹／WEB系システムの
アプリ開発保守に長年従事（これまでそれ一筋）
直近は他業種のお客様における音声基盤関連PJに参画
IVR／アプリ領域の開発リーダーを担当。
- 出身：大阪。現在も大阪在住。
- 趣味：植物の育成（とくにアガベ・塊根植物）

無限の未来と、幾千のテクノロジーをつなぐ。

CTC Financial Services Group



1. はじめに

■ 本日つたえたいこと

- コンタクトセンターとは？
- 業界の抱える問題点にSIerがどのように貢献できるのか？

Session2、3にてご紹介する各技術について、それらが求められている背景について概況を整理した内容となっています。

コンタクトセンターに関わり合いの無い方にとっても
本日のSessionが業務改善、効率化のヒントになればうれしいです。

無限の未来と、幾千のテクノロジーをつなぐ。

CTC Financial Services Group



P02

1. はじめに

自己紹介、本日つたえたいこと



P06

2. コンタクトセンター概要



P18

3. コンタクトセンターの抱える課題



P23

4. 課題解決のためのキーワード



P31

5. まとめ

無限の未来と、幾千のテクノロジーをつなぐ。

CTC Financial Services Group






2. コンタクトセンター概要

無限の未来と、幾千のテクノロジーをつなぐ。

CTC Financial Services Group

2. コンタクトセンター概要

■ コールセンター／コンタクトセンターの違い

	コールセンター	コンタクトセンター
当資料上の定義	電話を中心とした顧客対応を行うセンター 	電話に加え、チャット、メール、SNSなど複数チャネルで対応するセンター    
主な目的	電話を通じた顧客サポートや問い合わせ対応	顧客の利便性を向上し、複数の方法で顧客体験を提供する
テクノロジー	基本的な電話システム（PBXやIVRなど）	AI、CRM、チャットボット、オムニチャネルプラットフォームなどを活用

かつては、顧客からの問い合わせやクレーム対応は電話で行うことが一般的でしたが、センター機能を拡充し、他の手段でも対応できるコンタクトセンターとして設置する企業が増えています。

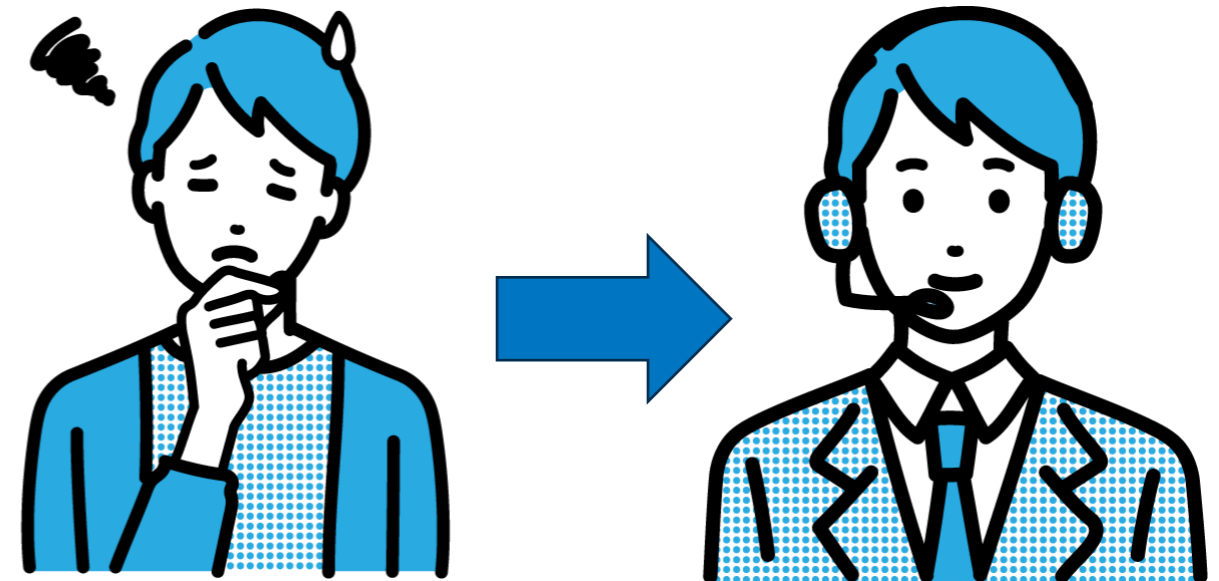
無

2. コンタクトセンター概要

■ コンタクトセンター業務

大きく「インバウンド業務」と「アウトバウンド業務」に分かれます。

- インバウンド： 顧客からの問い合わせやサポートリクエストに対応する業務です。
- (顧客⇒企業への各種受付)
- 商品/サービスについての問合せ
- 注文/申込の受付
- 相談/クレーム対応



無限の未来と、幾千のテクノロジーをつなぐ。

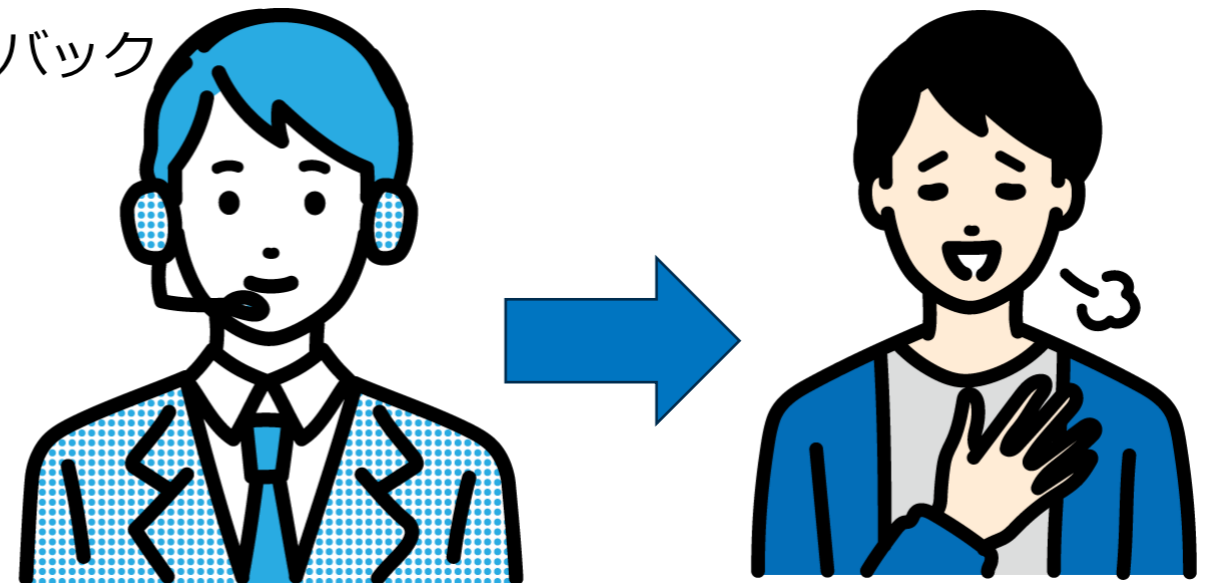
CTC Financial Services Group

2. コンタクトセンター概要

■ コンタクトセンター業務

大きく「インバウンド業務」と「アウトバウンド業務」に分かれます。

- アウトバウンド： コンタクトセンターのオペレーターが顧客に対して発信を行い、
- 商品やサービスの紹介や営業活動を行う業務です。
- (企業⇒顧客への架電が主な内容)
- インバウンドで解決できなかった場合のコールバック
- 商品（サービス）購入後のアフターフォロー
- 顧客へのセールス
- 料金請求/督促



無限の未来と、幾千のテクノロジーをつなぐ。

CTC Financial Services Group

2. コンタクトセンター概要

一般的なコンタクトセンターの構成要素

通話録音：電話の通話内容を録音。
※通話データの重要性について、後半で触れます。

IVR機能：音声で自動応答する機能です。
例えば、最初に音声ガイダンスを流し、通話相手にボタンを選択させることで電話の目的を確認できます。その目的に合わせて、最適なオペレーターへと電話の転送が可能です。
CRM（顧客管理システム）との接続による認証や顧客属性の取得を担う場合もあります。

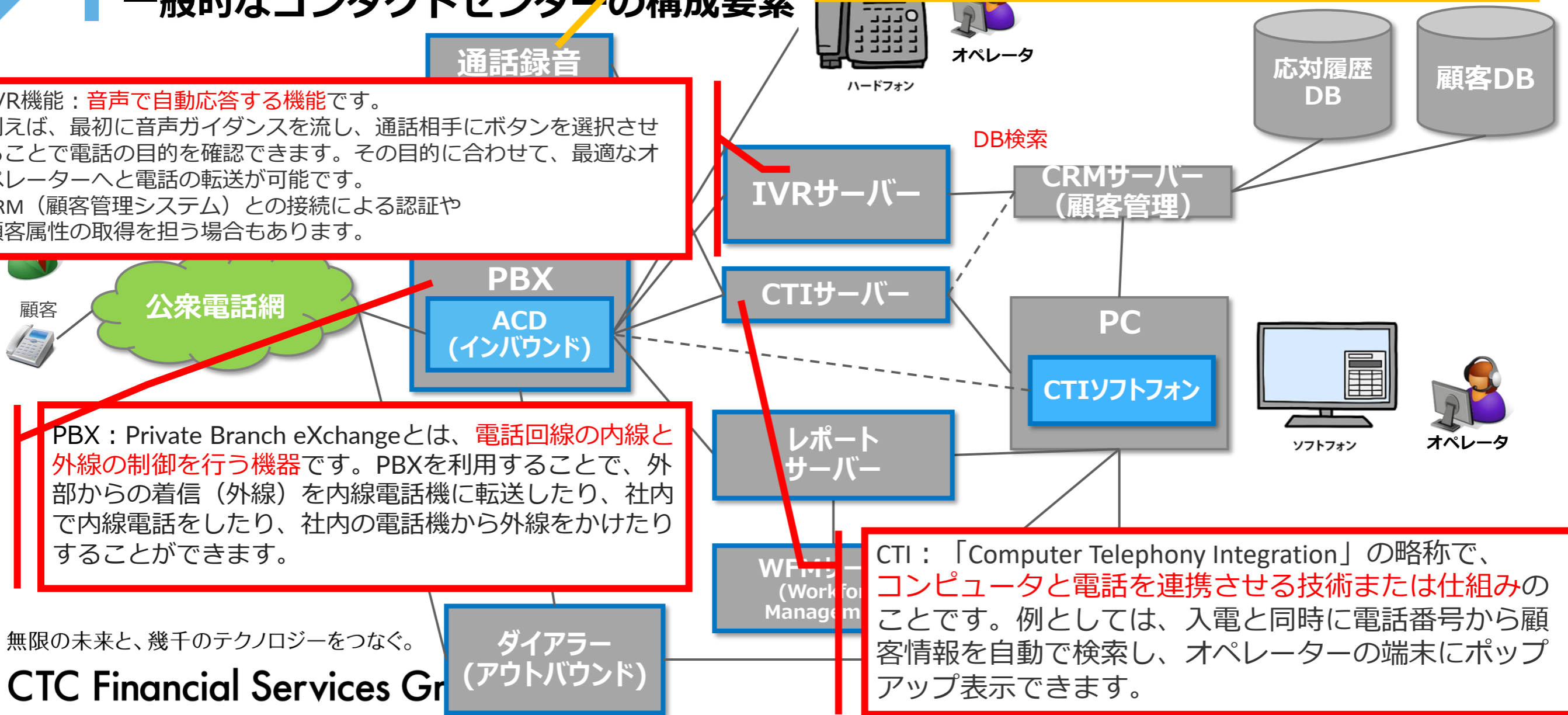
PBX：Private Branch eXchangeとは、電話回線の内線と外線の制御を行う機器です。PBXを利用することで、外部からの着信（外線）を内線電話機に転送したり、社内で内線電話をしたり、社内の電話機から外線をかけたりすることができます。

CTI：「Computer Telephony Integration」の略称で、コンピュータと電話を連携させる技術または仕組みのことです。例としては、入電と同時に電話番号から顧客情報を自動で検索し、オペレーターの端末にポップアップ表示できます。

無限の未来と、幾千のテクノロジーをつなぐ。

CTC Financial Services Gr

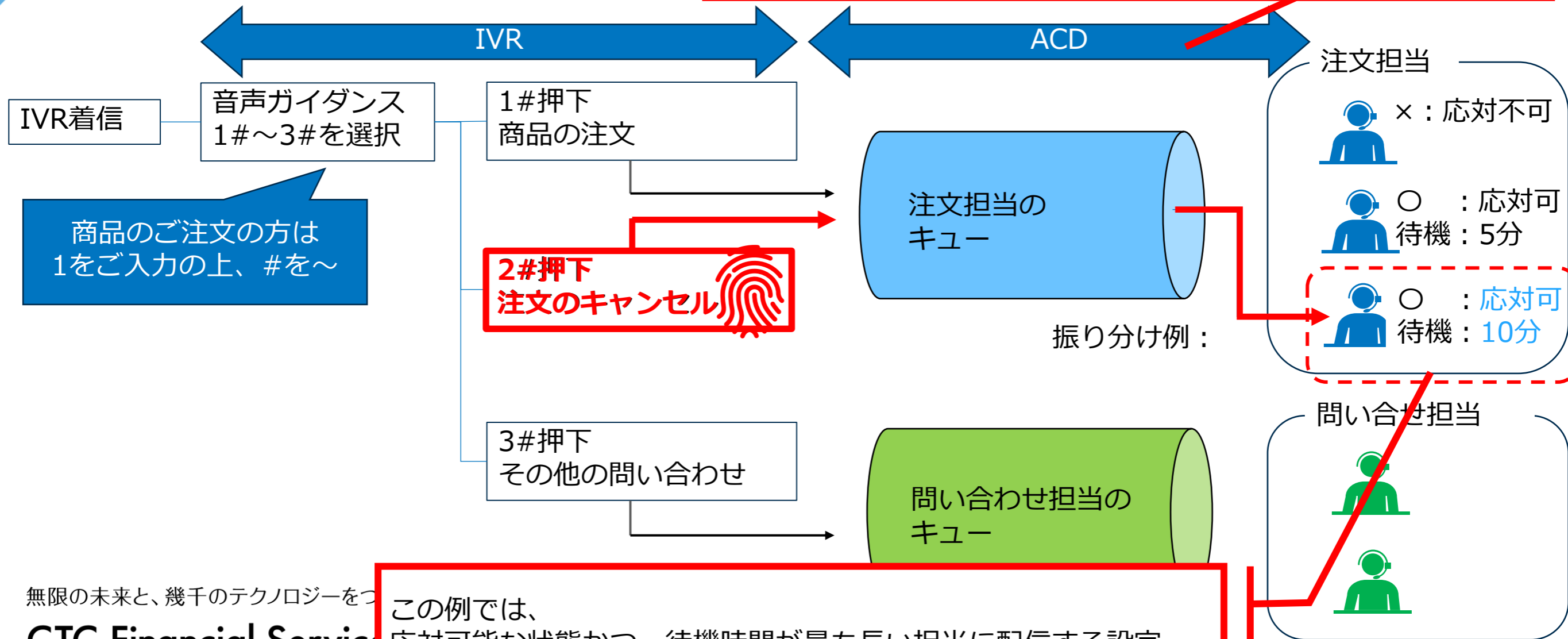
ダイアラー
(アウトバウンド)



2. コンタクトセンター概要

顧客からの架電の分配イメージ

ACD：自動着信呼分配（Automatic Call Distribution）
さまざまな経路から着信する呼を、その時点で最適な着信先へ順次配信することができる。
発信者の待ち時間を短縮するとともに、着信側の稼働を均一に近づける仕組みで、インバウンド業務では必須の機能。



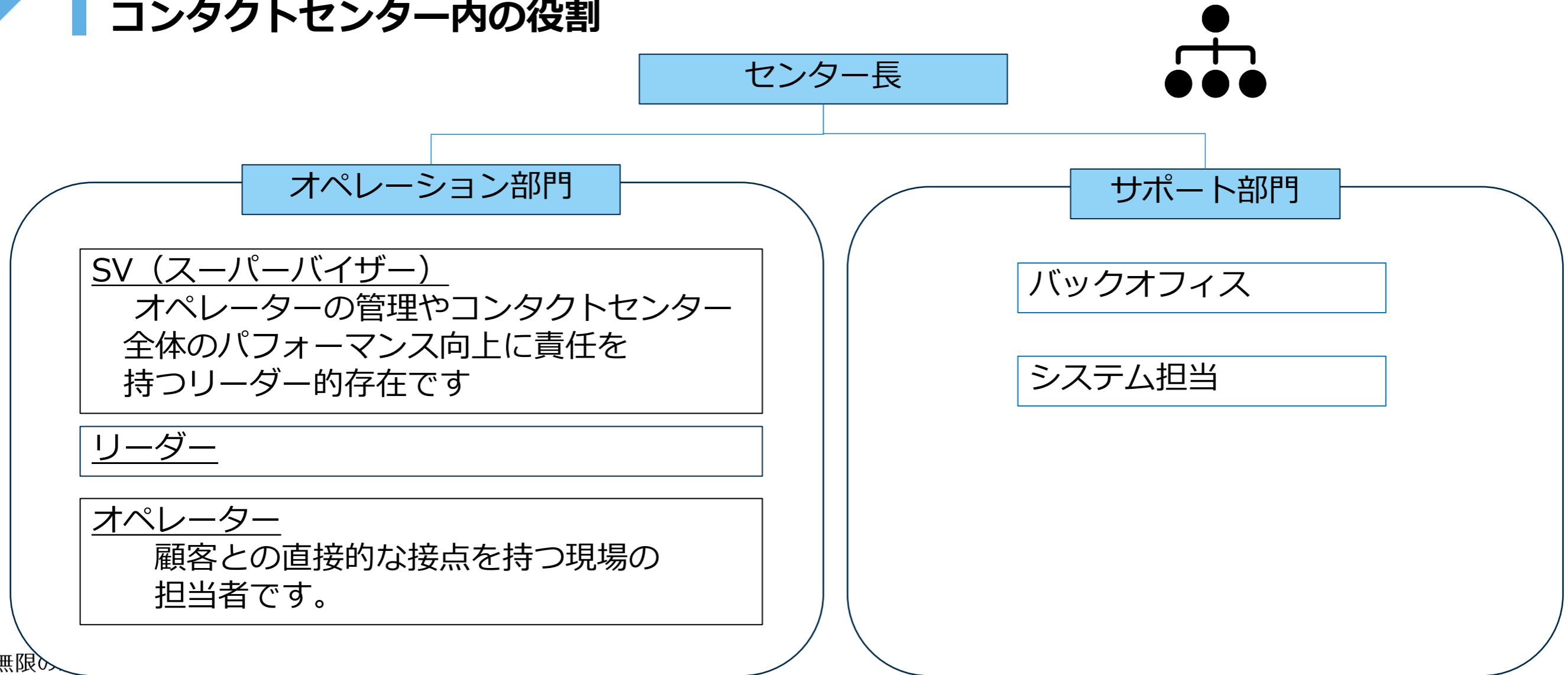
無限の未来と、幾千のテクノロジーをつ

CTC Financial Service

この例では、
応対可能な状態かつ、待機時間が最も長い担当に配信する設定。

2. コンタクトセンター概要

■ コンタクトセンター内の役割



無限の

2. コンタクトセンター概要

■ コンタクトセンター内の役割

オペレーター業務

顧客対応:

- ・ 電話、メール、チャットなどを通じた問い合わせ対応。
- ・ 商品やサービスに関する情報提供。
- ・ 問題解決やクレーム対応。

記録・報告:

- ・ 対応内容や顧客情報をシステムに記録。
- ・ 必要に応じてSVや他部署へエスカレーション。

販売・営業活動（必要な場合）:

- ・ アウトバウンドコールでの営業。
- ・ クロスセルやアップセルの提案。

業務改善への貢献:

- ・ 現場での顧客の声や改善点を報告。

無限の未来と、幾千のテクノロジーをつなぐ。

CTC Financial Services Group

2. コンタクトセンター概要

■ コンタクトセンター内の役割

SV (スーパーバイザー) 業務

チーム管理:

- ・オペレーターのリフト管理や勤怠管理。
- ・業務状況の把握と調整。

品質管理:

- ・オペレーターの対応内容をモニタリングし、改善点を指導。(オペレーターの指導、教育)
- ・顧客満足度を向上させるためのトレーニング計画。

パフォーマンス評価:

- ・チームや個人の目標達成状況の把握。
- ・成果に基づいたフィードバックや評価。

トラブル対応:

- ・オペレーターでは解決できない複雑な問題やクレームに対応。(二次対応)
- ・他部署との連携を含む問題解決。

業務改善:

- ・業務フローや顧客対応の改善提案。
- ・チーム全体の生産性や効率を高める施策の実施。

稼働状況、勤怠状況の報告



無限の

2. コンタクトセンター概要

■ コンタクトセンターの重要性

コンタクトセンターのKPI (Key Performance Indicator) 重要業績評価指標には下記のようなものがあります。

平均応答時間 (ASA: Average Speed of Answer) :1件の問い合わせにかかる平均時間を測定。

応答率:入電したコールのうち、何件対応できたかの割合。

クレーム対応率:クレームに迅速かつ適切に対応した割合。

一次解決率 (FCR: First Call Resolution) :初回の対応で問題を解決した件数の割合。

顧客満足度 (CSAT: Customer Satisfaction) :サービスに対する顧客の満足度スコア。

顧客との直接的な接点を担う最前線の部署ならではの項目が並びます。

無限の未来と、幾千のテクノロジーをつなぐ。

CTC Financial Services Group

2. コンタクトセンター概要

■ コンタクトセンターの重要性

顧客とのコミュニケーションの窓口

顧客と直接コミュニケーションを取る窓口として、企業が顧客の声を直接聞く機会を提供します。このフィードバックは、製品やサービスの改善に役立ちます。

収益向上への寄与

優れた顧客体験は、既存顧客のロイヤルティ（愛着/信頼）を向上させ、新規顧客獲得にも寄与します。

顧客満足度の向上

顧客からの問い合わせ、苦情、サポート依頼に迅速かつ適切に対応することで、顧客満足度を向上させます。問題が迅速に解決されると、顧客の信頼が深まり、リピーターとなる可能性が高まります。

クロスセル・アップセルの機会

商品やサービスに関する問い合わせを通じて、関連商品や上位サービスを提案できる場でもあります。

無限の未来と、幾千のテクノロジー

2. コンタクトセンター概要

■ コンタクトセンターの重要性

- ・ すぐに繋がったのか待たされてようやく繋がったのか、その結果、得たかったことが十分に得られたのか、対応の結果が顧客体験を大きく左右します。
- ↓
- ・ 顧客体験が、顧客満足度に直結する。
- ↓
- ・ 顧客への対応が、その会社の姿勢を映す鏡となる。
顧客満足度が以降のビジネスに大きな影響を及ぼす可能性がある。

コンタクトセンターは単なる問い合わせ窓口ではなく、顧客体験を向上させ、企業の成功を支える重要な要素



サイレントカスタマー

- ・ 企業や組織に対して直接的なフィードバックを提供せず、不満や不安があっても声を上げない顧客
- ・ 解約までには至らないがサービスを利用せぬまま休眠会員となるケースも多い
- ・ サイレントカスタマーの存在は企業にとって見えないリスク

無限の未来と、幾千のテクノロジーをつなぐ。

3. コンタクトセンターの抱える課題

無限の未来と、幾千のテクノロジーをつなぐ。

CTC Financial Services Group

3. コンタクトセンターの抱える課題

■ 人材不足 慢性的かつ深刻な人手不足

<高スキルを要する>

顧客要望に対して正確かつ丁寧に応じる必要があるため、電話対応のマニュアルや事務作業など、覚えることが多くあります。

自社の商品・サービスに関する知識も身につける必要があり、それらは常に刷新され、業務に必要な情報を更新するための負担が大きいです。

<カスタマーハラスメント>

顧客が企業のスタッフや従業員に対して、不適切な言動や行動を取ることで、精神的、肉体的な負担を与える行為を指します。

本来、クレームは企業やサービスに対するものですが、それが自分自身に向いていると捉えてしまうことで、強いストレスを感じてしまいます。

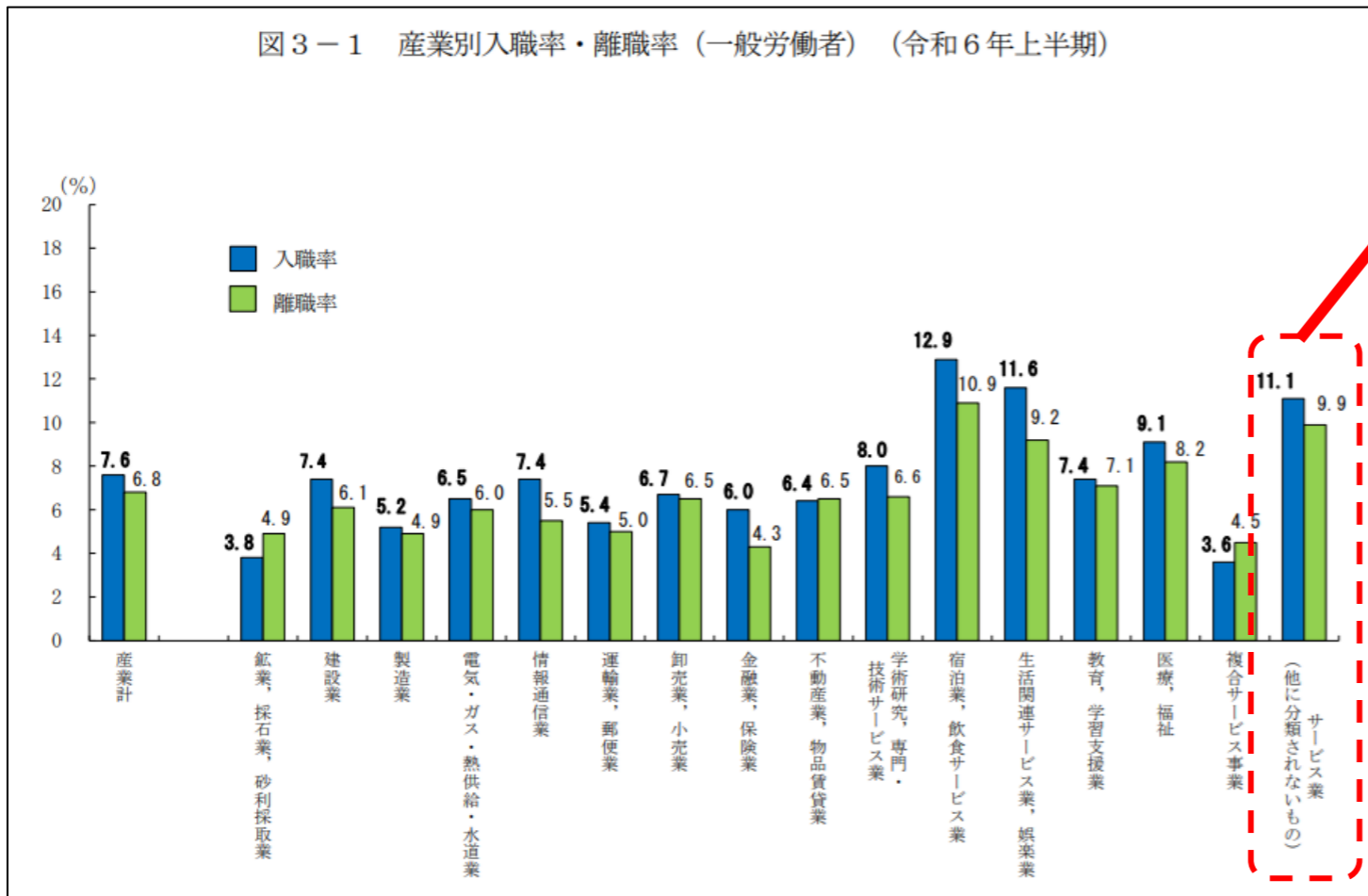
無限の未来と、幾千のテクノロジーをつなぐ。

CTC Financial Services Group

3. コントクトセンターの抱える課題

人材不足 慢性的かつ深刻な人手不足

図3-1 産業別入職率・離職率（一般労働者）（令和6年上半期）



厚生労働省が発表している、最新の調査状況によると、

コントクトセンターが含まれる「サービス業（他に分類されないもの）」は全産業中、2番目に高い離職率となっている。

引用：厚生労働省 | 令和6年上半期雇用動向調査結果の概況

無限の未来と、幾千のテクノロジーをつなぐ。

CTC Financial Services Group

3. コンタクトセンターの抱える課題

■ 人材不足 慢性的かつ深刻な人手不足

<高スキルを要する>

顧客要望に対して正確かつ丁寧に応じる必要があるため、電話対応のマニュアルや事務作業など、覚えることが多くあります。
自社の商品・サービスに関する知識も身につける必要があります、それらは常に刷新され、業務に必要な情報を更新するための負担が大きいです。



高い離職率 = 人材不足



電話がつながりにくく、あふれ呼・待ち呼が発生する
→ 顧客満足度や企業への信頼が低下

無限の未来と、幾千のテクノロジーをつなぐ。

CTC Financial Services Group

<カスタマーハラスメント>

顧客が企業のスタッフや従業員に対して、不適切な言動や行動を取ることで、精神的、肉体的な負担を与える行為を指します。
本来、クレームは企業やサービスに対するものですが、それが自分自身に向いていると捉えてしまうことで、強いストレスを感じてしまいます。



離職者が多いために十分な人材育成が出来ない
→オペレーターにより対応品質にばらつきがでる



3. コンタクトセンターの抱える課題

■ 人材不足 慢性的かつ深刻な人手不足

コンタクトセンターの運営課題

1. 人材不足とオペレーターの定着率
2. 業務効率化
3. 顧客満足度の維持・向上
4. カスタマーハラスメント（カスハラ）
5. 業務コストの増加
6. データ活用とセキュリティの両立
7. ピーク時の対応
8. 多チャネル対応

採用の難しさや人手不足を投影している。

無限の未来と、幾千のテクノロジーをつなぐ。

CTC Financial Services Group

4. 課題解決のためのキーワード

無限の未来と、幾千のテクノロジーをつなぐ。

CTC Financial Services Group

4. 課題解決のためのキーワード

■ オペレーター/SVの負担、負荷軽減

1. 業務支援
→ オペレーター/SVの実務に関する負荷を軽減する

2. 顧客による自己解決を促す
→ そもそも電話量を減らすことで負荷軽減につなげる

無限の未来と、幾千のテクノロジーをつなぐ。

CTC Financial Services Group

4. 課題解決のためのキーワード

オペレータ/SVの負担/負荷軽減

1. 業務支援

ACW (After Call Work)

- オペレータは、顧客との通話内容や問題の詳細をシステムに入力します。
例えば、顧客からの問い合わせ内容、解決方法、次のステップなどを記録します。
- 登録内容やアクションが適切か、SVによる確認がなされます。
- SVはACWにおいて、オペレーターに対して最適な対処方法をアドバイスしたり、上司判断が必要な場合にはエスカレーションする役割を担います。



これら収集した情報を、VOC (Voice of Customer) と呼びます。

VOCは「顧客の声」を意味する言葉で、顧客から寄せられる意見、要望、クレーム、評価などのフィードバックを指します。



無限の未来と、幾千のテクノロジーをつなぐ。

CTC Financial Services Group

4. 課題解決のためのキーワード

オペレータ/SVの負担/負荷軽減

1. 業務支援

VOCの収集は、下記を例とした理由から企業にとって非常に重要です。

- ・顧客ニーズの把握 → 顧客満足度の向上
- ・顧客の意見を聞き反映することによる信頼性の向上
- ・製品・サービスの具体的な改善点の明確化
- ・顧客対応品質の評価 → トレーニングの支援 etc

ですが、正確な記録には
 相応の時間を要し、業務の負荷を増大させる要因となっていると考えられます。
 ACW中は顧客からの電話を受けることもできません・・・

<対オペレーター/SV支援>

① VOC記録～要約の手間削減

オペレータ/SVの手作業による記録～要約の手間を、システムでのサポートにより削減
※副次的に、要約自体の品質向上も期待できる。



4. 課題解決のためのキーワード

オペレータ/SVの負担/負荷軽減

1. 業務支援

SVは

- ・業務フローや顧客対応の改善提案。
 - ・チーム全体の生産性や効率を高める施策の実施。
- を検討する役割を担います。

<対SV支援>

②VOC分析サポート：

業務効率化の為、収集したVOCの分析が必要となります。

- ・VOCの記録/要約に基づき、オペレーターの対応における問題点、改善点を検出
- ・対応時の不足事項の補填等を含めたフィードバック
- ・FAQに掲載すべき情報を整理

システム対応により、上記を例とした作業をサポートし負荷を軽減。



無限の未来へ、成長のプラットフォームを。

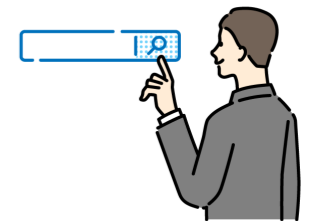
4. 課題解決のためのキーワード

オペレータ/SVの負担/負荷軽減

2. 顧客による自己解決を促す

顧客の大半は、WEBのFAQを参照したものの、求めている回答に辿り着けなかったため、電話をかけていると言われている。

- ① **FAQの充実** : 過去の問い合わせ⇔回答履歴を分析し、既存のFAQで解決できない理由を分析
 (近いものはあるが、本質的な疑問が解消できる記述となっている?)
 不足を補い、内容を充実させることで顧客による自己解決を促し、オペレータへの呼量を減少させる。



無限の未来と、幾千のテクノロジーをつなぐ。

CTC Financial Services Group

4. 課題解決のためのキーワード

オペレータ/SVの負担/負荷軽減

2. 顧客による自己解決を促す

②他チャネルへの誘導：

コールリーズン※ごとに最適なチャネルを案内できるように導線を見直す。

※…顧客が電話をかけてきた理由

<見直し時の留意点>



自己解決と有人対応のどちらを促すべきかを適切に切り分け誘導しなければ、より大きな不満につながり得る。



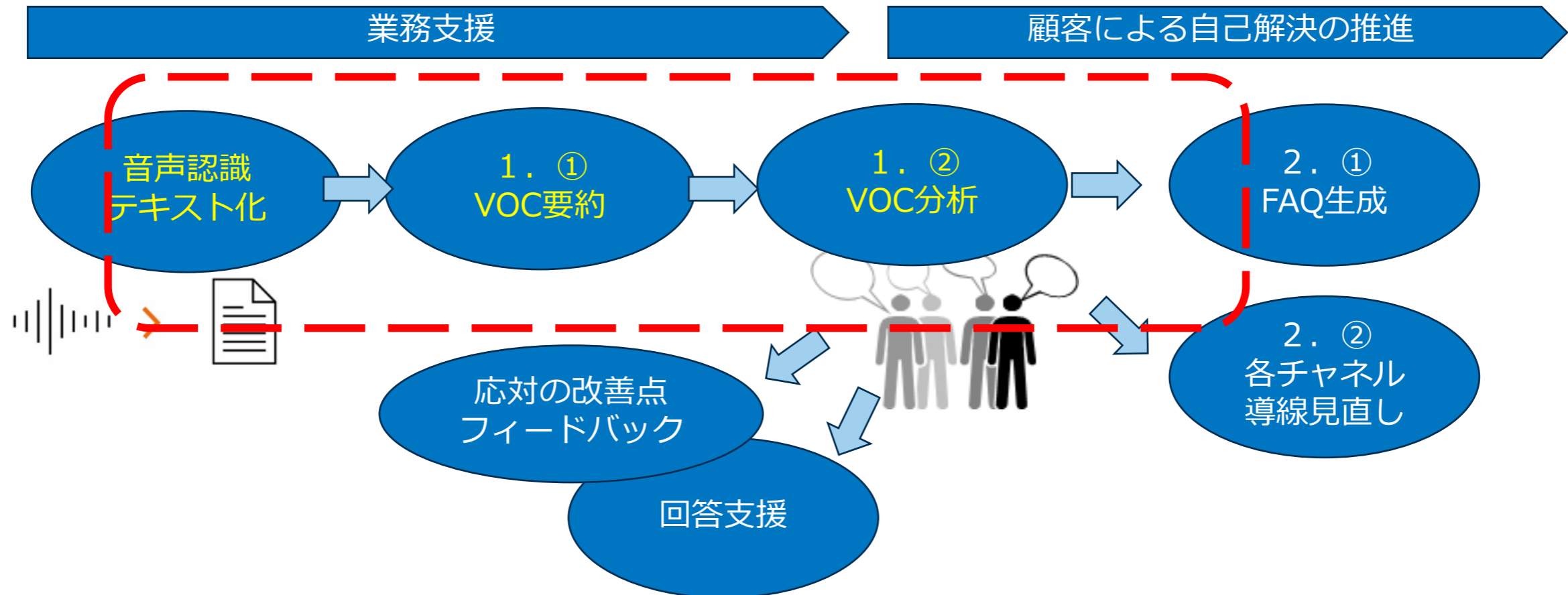
AIに対応するボットはハルシネーション※による間違った回答のリスクがあるため、「よくある質問」等の定型的なやり取りにおいて実用化されてきている。

※…ハルシネーション、**幻覚**（げんかく）：人工知能によって生成された、虚偽または誤解を招く情報を事実かのように提示する応答のこと

無限の

4. 課題解決のためのキーワード

オペレータ/SVの負担、負荷軽減



- 各施策の中心となるVOC活動について、**現在も手作業で実施**されている企業も多い。負荷軽減に「**音声認識・テキスト化**」や「**生成AI**」の技術が**有効**であると考えているが、これらにより、**どこまでシステム化が可能なのか解らない**、**検討に着手したは良いがうまく活用できない**等により、**本格導入が進められていない側面があるのではないかと推測**。

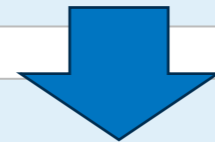
5. まとめ

無限の未来と、幾千のテクノロジーをつなぐ。

CTC Financial Services Group

5. まとめ

- **コンタクトセンターは企業の成功を支える重要な要素**
- **非常に高度なスキルを要する。
オペレータ、SVの方々のスキルに支えられている。**
- **慢性的な人材不足**



システムでの作業サポートにて、負担・負荷軽減に貢献したい。

→ このあとのSession 2、3にて、各種技術により、こういったことが可能となるのかご紹介します。

無限の未来と、幾千のテクノロジーをつなぐ。

無限の未来と、
幾千のテクノロジーをつなぐ。

CTC Financial Services Group

