

自動応答システム(AI Chatbot)による 海外お客様向けCS業務の自動化

ラフマン・ムタリプ

Mutaripu_Rafuman@nadex.co.jp

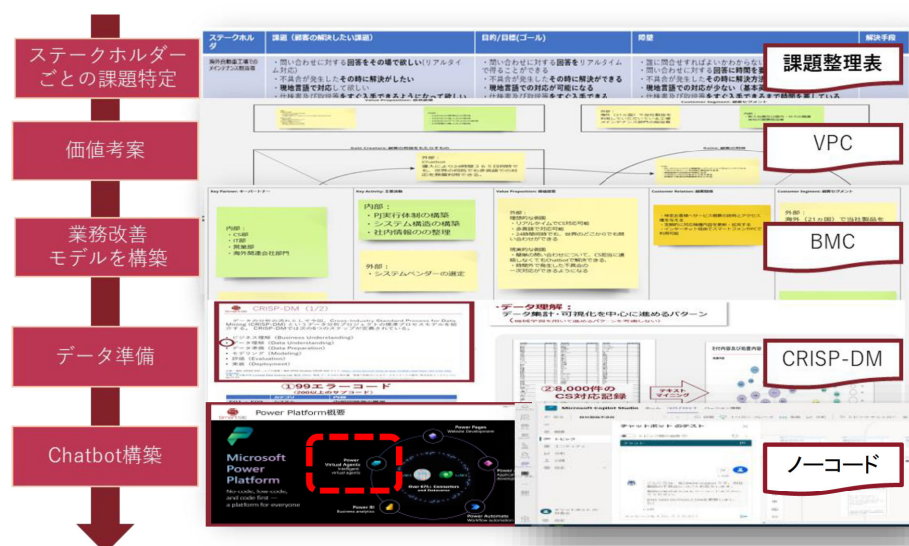
現状課題

- ◆海外お客様への対応:
 - ・関わる人数が多く、時差や言語の違いによるミスコミュニケーションの発生などで不具合解決までの時間が長い
 - ◆社内CS体制
 - ・CS関連情報が標準化されておらず、属人化が深刻。
 - ・経験、知識、技術の継承が”個人”に委ねられている。
 - ・今あるノウハウを、財産として継承・拡張ができない。
- ※CS:カスタマーサービス

手法・ツールの適用による解決

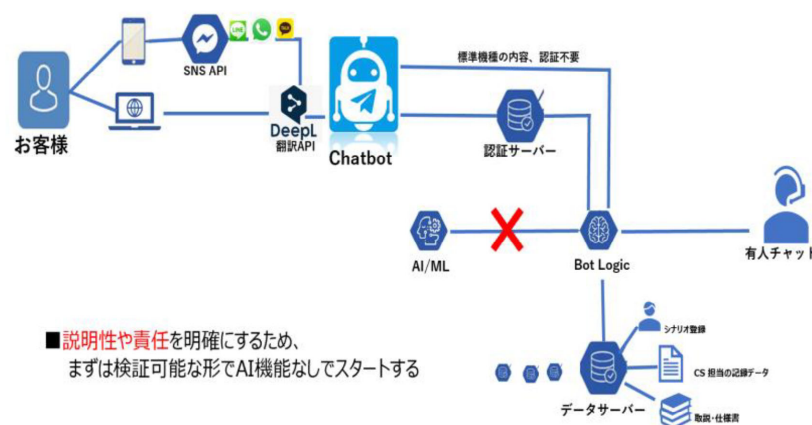
- ①VPC、BMCを用いてステークホルダーごとの課題と提供価値を明確にし、顧客価値起点の業務改善モデルを構築した。
- ②CRISP-DMやノーコードを用いてデータの理解・準備を実施し、Microsoft Copilot studioにてノーコードChatbotの構築。

業務改善モデル検証アプローチ

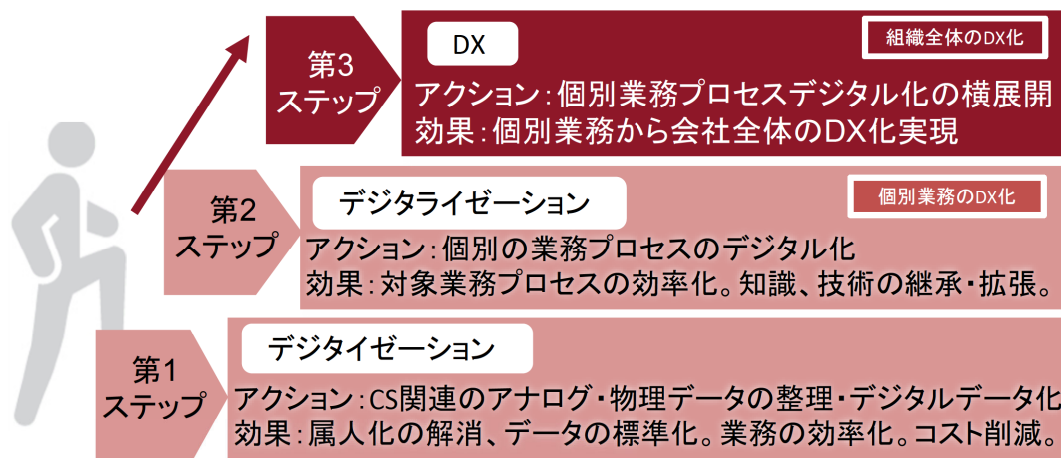
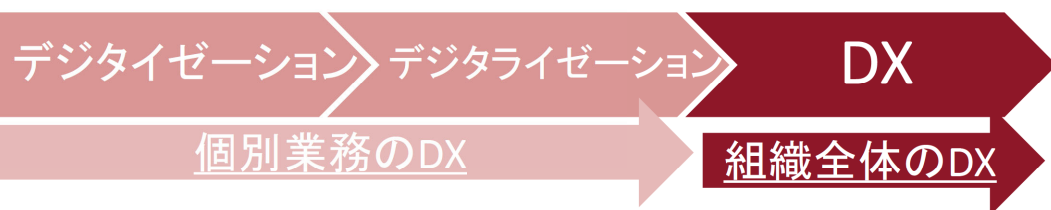


自動応答システム構造

第1段階でのシステム構造



自動応答システム導入によるDXへの第一歩



残課題と今後の取り組み

- ・仮説検証: 社内・外にてインタビューを実施し、仮説検証を行い、臨機応変にシステムを改良していく。
- ・システム: 現在社内限定のChatbotにてUI及びデータ準備を検証している、お客様向けのChatbotの仕組みや要件定義(AI機能含む)が必要。
- ・データの移行: 一部の社内限定の試運転をしたらすぐに社外公開の仮説検証を実施していく。
- ・データ更新のルールづくり: Chatbotへのデータ更新作業の基準及び手順書の作成が必要。
- ・今後の取り組み: 今回はDXの第1ステップのスタートができ、DXの第一歩を踏み出すことができた。今後はChatbotの効果を全社員に実感してもらい、DXに対する理解を高めて、DX推進のきっかけを作り他部署業務の自動化に横展開するベースを創造する。

スマートエスイー: スマートシステム & サービスおよびDX推進を担う人材の産学連携育成