

チャットボット導入をご検討しているご担当者さま向け

チャットボット活用の課題と 解決方法



こんなケースは要注意!

チャットボットの導入理由は企業によってもさまざま。代表的な例としては、業務の効率化や自動化が挙げられるでしょう。しかし、チャットボットを顧客からの問い合わせ業務や、社内システムのヘルプデスクなどに用いたものの、実際に導入してみるとさまざまな問題が生じることも少なくありません。ここでは、どのような場合にチャットボットの導入が失敗しやすいのか、運用上の問題点として生じやすいポイントも併せて紹介します。

- ✓ 明確な目的がないまま、とりあえずチャットボットを導入してみたいと考えている。
- ✓ イレギュラー対応も含めてヘルプデスクのあらゆる入電対応業務を減らしたいと考えている。
- ✓ チャットボットに学習させる質問例と回答例が事前に準備できていない。
- ✓ 導入にあたっての戦略や設計、導入後のメンテナンスのことを考えていない。
- ✓ 機能比較のみでツールを選ぼうとしている。
- ✓ チャットボットを導入したいが、自社の目的に適した製品がわからない。



チャットボットの導入にあたっては、**導入後の運用イメージをしっかりと持つ**ことが大切です。

チャットボット導入後の イメージはできていますか？

高額なコストをかけてチャットボットを導入したものの、十分な費用対効果が感じられず運用を廃止する企業も少なくありません。しかし、チャットボットはそもそも運用しながらメンテナンスや改善を繰り返し、精度を向上させていくものです。その認識が欠けていると、チャットボットの効果的な導入ができない可能性が生じます。では、チャットボットの導入効果を最大化するためには、導入後にどのような対応が求められるのでしょうか。

チャットボット導入後に必要な対応

01

事前に質問・回答データを用意する

どのような問い合わせが想定され、それに対してどう回答すれば良いのか、質問例と回答例のデータを集めます。ただし、導入するチャットボットの種類によっても、事前に用意すべきデータや制作方法、用いられる技術は異なります。

02

回答の精度がユーザーのニーズを満たしているかを調査する

チャットボットによっては、ユーザーが投げかけた質問に対して的外れな回答をしたり、そもそも質問内容を認識できなかったりするケースも発生します。そのため、実際の運用ではチャットボットが十分な精度を実現しユーザーの求める回答ができていないかを調査することが重要です。質問を認識する精度があまりにも低かったり、誤った内容を回答したりするケースが多いと、次第にチャットボットが使われなくなってしまいます。

03

回答精度を高めるためのメンテナンス作業を行う

同じ意味の質問内容であっても、文章の中で単語や文法に微妙な違いが生じることもあります。ユーザーからの質問に対する回答精度を高めるためには、質問例や回答例のデータを定期的にメンテナンスすることが重要です。同時に、チャットボットのデータメンテナンスは最も専門的な技術やノウハウが必要とされる作業でもあります。



特に質問例や回答例の作成やメンテナンス作業においては、製品の開発業者だけでは対応できないケースも少なくありません。

チャットボットを運用していくには一定の技術とノウハウが不可欠です。

チャットボットの種類

一口にチャットボットといっても、大きく分けて2つのタイプが存在します。ここでは、2種類のチャットボットの違いと、それぞれのメリット・デメリットを解説します。

解決したい課題や扱うデータ量などによっても何が最適な製品かは異なります。チャットボットを導入する際には、製品ごとの特徴を把握し自社にマッチしたものを選定しましょう。

チャットボットには大きく分けて「シナリオ型」と「FAQ型」の2種類があります。いずれのチャットボットも24時間365日休むことなく稼働し続けるため、コールセンターやヘルプデスクにかかる人件費を削減できます。また、エンドユーザーに対して長時間にわたって電話の順番を待ってもらう必要がないので、利用満足度の向上にもつながるでしょう。では、「シナリオ型」と「FAQ型」のチャットボットにはそれぞれどのような違いがあるのか、メリット・デメリットを挙げながらもう少し掘り下げていきましょう。

シナリオ型

シナリオ型とは、あらかじめ想定したシナリオに合わせて会話を進めるチャットボットです。宿泊施設の予約や交通機関の座席予約など、定型的な業務を自動化・効率化する際に役立つタイプといえるでしょう。

メリット

シンプルな設計なのでシステムを構築しやすいのが特徴です。また、特定のシナリオがあらかじめ想定されているため、誤った回答を提示するリスクを低減できます。

デメリット

シナリオ型のチャットボットを導入した場合、複雑な質問に対応することは難しいです。コールセンターやヘルプデスクに導入する際には、オペレーターとの連携が必須といえるでしょう。また、回答データのメンテナンスには膨大な工数と専門的な知識が必要です。なぜなら、回答に1箇所変更を加えた場合、シナリオの整合性を保つためにすべての回答の見直しが必要になる場合があるためです。



FAQ型

FAQ型とは、さまざまなデータを集計・解析し、ユーザーからの質問に対して最適な回答を提示するチャットボットです。複数の商品の中からユーザーの属性やニーズにマッチしたものを提案するなど、複雑な質問や要求にも応えられるのが特徴です。また、オペレーターのようにユーザーからの質問の内容を読み取り、それに対応する回答を臨機応変に提示することもできます。

メリット

コールセンターやヘルプデスクに寄せられるさまざまな問い合わせに回答できるため、人件費の削減に貢献します。また、問い合わせ内容を学習することで回答精度の向上も期待できるほか、シナリオ型のようにあらかじめルールを設定する必要もないため、運用の手間が削減できます。

デメリット

回答精度を向上させるためには、大量のデータを集める必要があります。また、チャットボットのチューニングも必須となります。チューニングには高度な専門知識が求められるため、実績が豊富なベンダーを選定することが重要です。

チャットボットで解決できること

チャットボットを導入するとオペレーターの人件費を抑制できるほか、入電件数の削減にも効果が期待できます。しかし、中にはチャットボットによる対策が効果的ではないケースが存在することも事実です。そこで、チャットボットはどのような問い合わせ内容に対して効果が見込めるのか解説します。

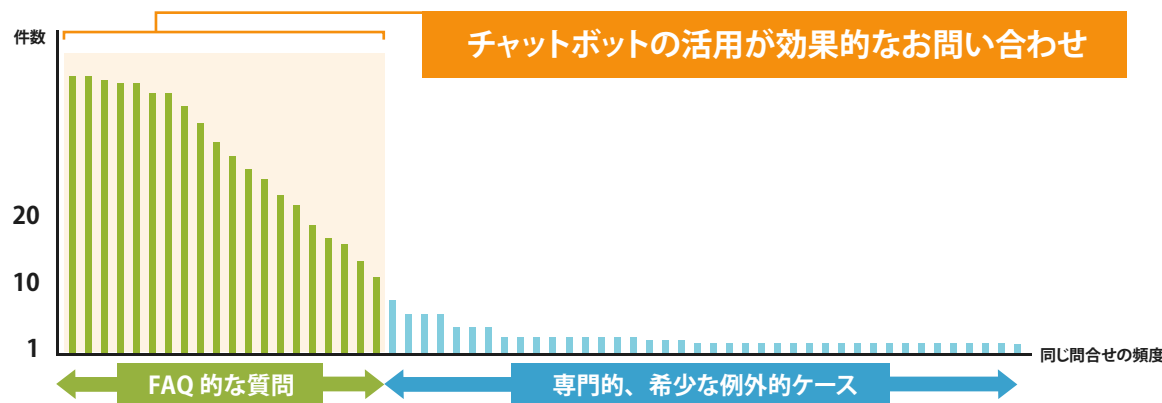
チャットボットが効果的な領域

チャットボットが得意としている領域は、「ユーザーからの問い合わせ頻度が多く、且つ難易度が低い」問い合わせです。

たとえば、航空会社の場合は「フライト予定日の空席状況」、通信事業者であれば「利用状況に合わせた料金プランの提案」、銀行や生命保険をはじめとする金融系の会社ならば「必要な手続きの案内」「請求金額の確定日や引き落とし日の案内」などが該当するでしょう。業種や企業によっても多少状況は異なるものの、一般的には問い合わせ全体の約6割から8割が上記の領域に該当するといわれています。

しかし、膨大な問い合わせ内容の中から、どれがチャットボットに適したものが判断するのは簡単ではありません。加えて、ビジネスモデルが多様化している現在、問い合わせ内容も複雑化する傾向があります。そのような中で、ユーザーが求める高いサービスレベルを達成できなければ、企業に対する満足度や信頼は低下してしまうでしょう。

そこでチャットボットの運営上重要となるのが、コールセンターやヘルプデスクにおける膨大なデータを蓄積していく「ナレッジマネジメント」を行うことです。ナレッジマネジメントの実現にあたっては、「KCS（※）」という手法が効果的とされています。



チャットボットの運用にあたっては、コールセンターやヘルプデスクにおけるナレッジを効果的に活用するため、一定の技術とノウハウが不可欠です。自社が有している知見やノウハウだけでは対応が難しい場合も多いため、チャットボットの適切な運用を実現するためには専門的な知見を有するベンダーへのアウトソースも検討することが重要です。

※KCS とは

KCS（ナレッジセンターサービス）とは、有用なデータを収集するためのより効率的な方法論のことです。米国のサービスイノベーションコンソーシアムによって発表され、世界の著名な企業のコールセンターにおけるナレッジが結集されています。

現在ではコールセンターやヘルプデスクの現場はもちろん、マネジメント層においても KCS が活用されるようになりました。KCS を一言で表すと、「ナレッジを捉え、構造化し、再利用し、改善する」というもの。自社のコールセンターにおいて積み重ねられてきたナレッジを活用するために、KCS は効果的な手法といえます。

私たちにできること

弊社では、チャットボットの運用における豊富な知見とノウハウを生かし、さまざまな企業に対してチャットボットの導入および運用のコンサルティングを行っています。ここでは、お客様に対しどのようなソリューションを提供できるのか具体的に紹介します。

チャットボットについてご相談を受けた場合、弊社ではまずお客様に対して業務に関するヒアリングを行い課題を抽出します。お客様が解決したい課題によって運用方法はさまざまです。そのため、同じ業種であってもチャットボットの用途が同一とは限りません。弊社では、お客様にとって最適なチャットボットの運用方法をオーダーメイドで提案することも可能です。

チャットボットを運用する上で最も難しいとされるのは「**回答データのメンテナンス**」です。なぜなら、1箇所変更を加えることで、回答の整合性を保つためにすべての回答の見直しが必要になるケースがあるからです。回答データのメンテナンスが適切にできていないと、エンドユーザーからの質問に対して的確な回答ができず、利用満足度が低下してしまいます。そこで弊社は、回答データの調査およびメンテナンスを行い、問い合わせ内容に対し最適化を図るようサポートします。また、これからチャットボットの導入を検討されているお客様には、導入目的や解決したい課題に応じたシステムやツール選定のサポートも行っています。

さらに、弊社はコンサルティングをさせて頂いているお客様に対し、回答データの解析結果を反映したレポートの提供や、必要に応じて改善策を踏まえた定例ミーティングも実施しております。チャットボットを導入して終わりではなく、回答精度を向上するために何をすべきか、専門的な見地からアドバイスや提案を行います。

チャットボットの運用コンサルティングのサービス例

- 業務課題のヒアリング
- チャットボットが KCS 観点で効果的に運用されているかを調査し、データ化
- お客様に適したチャットボットの運用方法をオーダーメイドでご提案
- 改善策を踏まえた定例ミーティングを実施
- 事前に用意する質問データ・回答データの調査
- 回答データの解析結果を反映したレポートの作成
- チャットボットのシステム・ツールの選定サポート



上記以外にも、**チャットボットの運用にかかわる豊富な知見やノウハウを生かし、課題を解決できるのが弊社の強みです。**



コールセンターやヘルプデスク業務における不安や困りごとがあるものの、「どう解決すれば良いかわからない」「不安に感じている」という企業様は、是非一度弊社までご相談ください。

特別なご案内

当ホワイトペーパーをダウンロードして頂いた方限定で、「チャットボットの活用」に関する個別相談会を開催します。

パーソルワークスデザインでは、当ホワイトペーパーではお答えできなかった「チャットボットの活用」についての疑問にお答えいたします。

参加方法

- 1 資料ダウンロード時にご入力頂いたメールアドレス宛に、個別相談会のご案内をお送りしております。
- 2 ご参加のお日にちを複数候補ご記載の上、ご案内メールに返信してください。
- 3 日程調整ができ次第、担当よりご連絡をいたします。

ご不明点・その他お問い合わせはこちら

パーソルワークスデザイン株式会社
お問い合わせ窓口
820454@persol.co.jp





PERSOL

パーソルワークスデザイン

2021年9月発行
パーソルワークスデザイン株式会社
東京都豊島区池袋2-65-18 池袋WESTビル
<https://www.persol-wd.co.jp/>

© PERSOL WORKS DESIGN CO., LTD. All Rights Reserved.