

あなた:

カスタマーサポートの新常識 AI チャットボットが叶える顧客体験.docx
ドキュメント

「PIVOT 公式チャンネル 【カスタマーサポート新常識】生成 AI 組織導入のすすめ / 新しい技術を軸に組織を変える / 梶谷健人が語る最新技術 / CS×生成 AI の最前線 <https://www.youtube.com/watch?v=Tw3yqDkdoWY>」の文字起こしです。要約を作成してください。

ChatGPT:

ChatGPT

要約:「PIVOT 公式チャンネル 【カスタマーサポート新常識】生成 AI 組織導入のすすめ」

この動画では、生成 AI の組織導入とそのカスタマーサポート分野での活用について議論されています。主要なトピックは以下の通りです:

- 1. 生成 AI の組織導入:**
 - 生成 AI の導入は、グローバルで進んでおり、特に米国では大手企業が積極的に採用し、コスト削減効果を実現している。日本では企業間で導入に対する姿勢が分かれている。
- 2. 生成 AI とカスタマーサポートの親和性:**
 - 生成 AI はカスタマーサポートとの相性が良く、顧客対応の効率化やコスト削減に大きく貢献する。特に、よくある質問の対応や問い合わせの自動処理が効果的に行われている。
- 3. Tayori の生成 AI サービス:**
 - Tayori が提供する生成 AI チャットボットは、FAQ と連携し、顧客対応の効率化を図るツールで、手軽に導入できるのが特徴。特に、AI が正確な回答を提供し、顧客満足度を向上させる事例が紹介された。
- 4. 「誰もが使える最新技術」としての生成 AI:**
 - 生成 AI が多くのユーザーにとって使いやすくするためのポイントとして、シンプルで直感的な UI や UX の改善が求められている。
- 5. 未来のカスタマーサポート:**
 - 生成 AI によって、将来的にはカスタマーサポートがさらに進化し、顧客体験を向上させることが期待される。人間の作業が AI に置き換わり、クリエイティブな業務に集中できるようになると予測されている。

この動画は、生成 AI がカスタマーサポートにどのような影響を与えるか、そして組織がどのように適応していくべきかについて、実践的な事例とともに詳しく解説しています。

40

あなた:

「生成 AI の組織導入: 生成 AI の導入は、グローバルで進んでおり、特に米国では大手企業が積極的に採用し、コスト削減効果を実現している。日本では企業間で導入に対する姿勢が分かれている。」を詳しく。

ChatGPT:

ChatGPT

「生成 AI の組織導入」の詳細は以下の通りです:

生成 AI のグローバルな導入状況

生成 AI の導入は、グローバルで急速に進展しており、特に米国においては、多くの大手企業が積極的に生成 AI を採用しています。この動きは、企業のカスタマーサポート業務においても大きな影響を与えており、具体的にはコスト削減に顕著な成果をもたらしています。

米国では、主要企業のカスタマーサポートにおける生成 AI の導入が進み、従来のカスタマーサポートに比べて 9 割近いコスト削減が報告されています。これは、生成 AI が人手に頼る作業を効率化し、自動化することによるものです。また、生成 AI に関する予算も前年から 2.5 倍に増加しており、これによりカスタマーサポートをはじめとする様々な部門での生成 AI の継続的な導入が進んでいます。

日本における導入の現状

一方で、日本においては、企業間で生成 AI の導入に対する姿勢が大きく分かれています。2024 年 1 月に行われた調査によると、国内のカスタマーサポート分野では、40%の企業がすでに生成 AI を導入して効果を実感しているか、導入を検討しています。しかし、同じく 40%の企業は、導入を考慮しておらず、生成 AI に対する関心も低い状況です。

この二極化の原因として、日本の企業は生成 AI の導入に対して高い期待を抱きつつも、情報漏洩やセキュリティリスク、著作権侵害のリスクなど、ダウンサイドリスク（負の影響）を懸念していることが挙げられます。特に、生成 AI のデータがどのように

学習され、利用されるかについての不安が強く、これが導入を躊躇させる要因となっています。

また、100点主義と呼ばれる完璧さを求める文化が、日本の企業における導入の遅れを招いているとも指摘されています。生成AIの特性上、100%の正確さは現実的に期待できないため、90%の精度でも十分な効率化が可能であるという認識が広まらなければ、導入は進みにくいとされています。

日本と米国の違い

米国では、90%の精度でも十分な価値があると判断し、導入を進めている企業が多いのに対し、日本では100%の精度を求める傾向が強く、この違いが生成AI導入の進展状況に影響を与えています。さらに、米国では生成AIがカスタマーサポートを含むさまざまな部門で標準的に活用されているのに対し、日本では依然として慎重な姿勢が目立ちます。

このように、生成AIの導入はグローバルで進んでいるものの、日本においては文化的要因やリスクに対する懸念が導入の二極化を招いているという現状が浮き彫りになっています。

4o

あなた:

「生成AIとカスタマーサポートの親和性: 生成AIはカスタマーサポートとの相性が良く、顧客対応の効率化やコスト削減に大きく貢献する。特に、よくある質問の対応や問い合わせの自動処理が効果的に行われている。」を詳しく

ChatGPT:

ChatGPT

「生成AIとカスタマーサポートの親和性」の詳細は以下の通りです:

生成AIのカスタマーサポートへの適用

生成AIはカスタマーサポート分野において、その特性から非常に高い親和性を示しています。具体的には、以下の点で生成AIはカスタマーサポートの効率化やコスト削減に大きく貢献しています。

1. よくある質問(FAQ)の自動対応

生成AIは、カスタマーサポートにおける「よくある質問」への対応に非常に効果的です。従来、カスタマーサポートではFAQの作成や管理が人手に依存しており、その更

新やメンテナンスも手間がかかっていました。しかし、生成 AI を導入することで、これらの FAQ を自動で生成し、顧客からの問い合わせに即座に適切な回答を返すことが可能になりました。

例えば、生成 AI が FAQ データベースを参照して顧客の質問に答えることで、回答の正確性が保証され、顧客満足度が向上します。また、FAQ に存在しない新しい質問に対しても、生成 AI がその傾向を分析し、新たな FAQ を提案することができます。これにより、FAQ のデータベースが自動的に強化され、将来的な問い合わせ対応の精度も向上します。

2. 問い合わせの自動処理

生成 AI は、問い合わせの自動処理においても効果的です。従来、問い合わせ対応は多くの時間とリソースを必要としていましたが、生成 AI の導入により、多くの問い合わせが自動化され、迅速に対応できるようになっています。

特に、定型的な質問や簡単な問題に対しては、生成 AI が自動的に最適な回答を生成し、顧客に提供します。これにより、カスタマーサポートのスタッフは、より複雑でクリエイティブな問題に集中できるようになり、全体的な対応品質が向上します。また、顧客側でも、迅速かつ正確な回答が得られるため、待ち時間の短縮や問題解決までの時間が大幅に短縮されます。

3. 経済効果と顧客満足度の向上

生成 AI の導入により、顧客対応のコストが大幅に削減される一方で、顧客満足度も向上しています。例えば、クラーナ (Klarna) という後払い決済サービスを提供するユニコーン企業では、生成 AI を活用したカスタマーサポートにより、顧客対応の 2/3 を AI が処理することに成功しています。この結果、700 人分のフルタイムスタッフの作業量が削減され、コスト削減が実現されました。

さらに、生成 AI の導入によって、顧客満足度が低下することではなく、逆に「一回の問い合わせで解決する割合」が向上し、再度の問い合わせが 25% 減少するという効果も確認されています。これにより、顧客体験の質が向上し、企業にとっての顧客ロイヤリティの向上にも寄与しています。

結論

生成 AI は、カスタマーサポートとの親和性が非常に高く、顧客対応の効率化、コスト削減、そして顧客満足度の向上に大きく貢献しています。特に、定型的な問い合わせの自動処理や FAQ の管理において、生成 AI の導入はカスタマーサポートの新たな常識となりつつあります。この技術の進化により、企業はより高度な顧客対応を実現し、競争力を高めることが期待されています。

あなた:

「Tayori の生成 AI サービス: Tayori が提供する生成 AI チャットボットは、FAQ と連携し、顧客対応の効率化を図るツールで、手軽に導入できるのが特徴。特に、AI が正確な回答を提供し、顧客満足度を向上させる事例が紹介された。」を詳しく。

ChatGPT:

ChatGPT

「Tayori の生成 AI サービス」の詳細は以下の通りです:

Tayori の生成 AI チャットボットの概要

Tayori が提供する生成 AI チャットボットは、企業のカスタマーサポート業務を効率化するために設計されたツールで、FAQ(よくある質問)との連携機能が特徴です。このサービスは、特に中小企業やスタートアップを対象にしており、手軽に導入できることが強みとされています。

FAQ との連携

Tayori の生成 AI チャットボットは、企業が事前に作成した FAQ データベースと直接連携します。これにより、顧客からの問い合わせに対して、チャットボットが自動的に最適な回答を提供することができます。FAQ データベースに基づいた回答を行うため、AI が生成する回答の正確性が保証され、誤った情報を提供するリスクが低減されます。

この仕組みでは、顧客がチャットボットを通じて質問をすると、チャットボットが FAQ データベースから関連する情報を検索し、最も適切な回答を提示します。また、回答が参照する FAQ の情報源やエビデンスも明示されるため、顧客は安心してチャットボットの回答を利用できます。

導入の容易さとコスト面での利点

Tayori の生成 AI サービスは、月額 1 万円という手頃な価格で提供されており、企業がスモールスタートしやすい設計になっています。この価格設定により、企業は初期投資を抑えながらも、生成 AI を導入し、カスタマーサポートの効率化を図ることができます。

また、Tayori の生成 AI チャットボットは、ユーザーインターフェースがシンプルで使いやすく、導入プロセスも簡単です。企業は管理画面から FAQ を作成・管理し、チャット

ボットと連携させるだけでサービスを開始できます。さらに、ウェブサイトへの組み込みも、発行されたコードを貼り付けるだけで済むため、技術的なハードルが低いのも魅力です。

顧客満足度の向上

生成 AI チャットボットの導入により、Tayori は顧客満足度の向上にも成功しています。特に、チャットボットが FAQ ベースで正確な回答を提供できることから、顧客の問い合わせに迅速かつ正確に対応できるようになりました。これにより、問い合わせに対するレスポンスのスピードが向上し、顧客が待たされる時間が短縮されるとともに、適切な回答が提供されることで顧客体験が改善されています。

さらに、FAQ に存在しない新しい質問が発生した場合も、テキストマイニングによって未対応の問い合わせを分析し、FAQ を継続的に改善する仕組みが整っています。これにより、FAQ データベースが自動的に強化され、次回以降の問い合わせに対する対応力が向上します。

具体的な導入事例

動画では、Tayori の生成 AI チャットボットを実際に導入した企業の事例も紹介されました。例えば、保育園向けにオムツのサブスクリプションサービスを提供する企業では、顧客である保護者からの問い合わせが主に夕方以降に集中するため、通常の営業時間外でも対応できる生成 AI チャットボットを導入しています。これにより、迅速な回答が可能となり、顧客満足度が向上しました。また、複雑な問い合わせや個別対応が必要な場合でも、チャットボットが基礎的な問い合わせを処理することで、スタッフがより重要な対応に集中できる環境が整っています。

結論

Tayori の生成 AI チャットボットは、FAQ と連携することで顧客対応の効率化を実現し、企業のカスタマーサポートを強化するための強力なツールです。手軽な導入と低コストであることから、多くの企業が利用しやすい設計となっており、顧客満足度の向上に貢献しています。

40

あなた:

「誰もが使える最新技術」としての生成 AI: 生成 AI が多くのユーザーにとって使いやすくするためのポイントとして、シンプルで直感的な UI や UX の改善が求められている。」を詳しく。

ChatGPT:

「誰もが使える最新技術」としての生成 AI」についての詳細は以下の通りです：

生成 AI の普及に向けた課題

生成 AI は非常に高度な技術を持つ一方で、その利用が広く一般のユーザーにまで行き渡るためには、いくつかの課題が存在しています。特に、生成 AI の操作が難しいと感じるユーザーが多いことが、利用拡大の障壁となっています。このため、生成 AI を「誰もが使える最新技術」とするためには、ユーザーインターフェース (UI) やユーザーエクスペリエンス (UX) の改善が不可欠です。

UI/UX の重要性

生成 AI が多くのユーザーにとって使いやすい技術となるためには、シンプルで直感的な UI/UX が求められています。具体的には、次のようなポイントが重要です：

1. プロンプト入力の簡素化

生成 AI を活用する際に、ユーザーが入力する「プロンプト」(指示や質問) は非常に重要です。しかし、多くのユーザーにとって、適切なプロンプトを作成するのは難しい作業です。そこで、生成 AI 側がユーザーに対してサジェスト(提案)を行い、適切なプロンプトを導き出す仕組みが必要です。これにより、ユーザーは複雑なプロンプトを考えずとも、簡単に生成 AI を利用することができます。

2. AI からの適切なサジェスト

生成 AI がユーザーの入力を受け取る際に、AI 側からもユーザーの意図を読み取り、先回りして適切な回答や選択肢を提示することが求められます。これにより、ユーザーは直感的に操作でき、生成 AI とのやり取りがスムーズに進むようになります。たとえば、チャット形式でのやり取りでは、AI が次に何をすれば良いのかを自動的に提案することで、ユーザーが迷うことなく操作を進められるようにします。

3. 思考の負担を軽減する UI

現在の生成 AI サービスは、非常に多くのことができるため、ユーザーが「何をすれば良いのか分からない」と感じる場合があります。このため、UI をシンプルに設計し、ユーザーが迷うことなく目的を達成できるような工夫が必要です。たとえば、チャット形式の UI はユーザーにとって親しみやすく、多くの場合直感的に操作できますが、生成 AI を利用する際にはこのチャット形式の UI に加えて、状況に応じて柔軟に他の形式に切り替えられるような仕組みが考えられています。

4. 利用継続率の向上

生成 AI サービスが持続的に利用されるためには、ユーザーが継続して使いたくなるような UI/UX が必要です。現状では、生成 AI サービスの利用継続率や利用頻度が低いという課題がありますが、これを改善するために、ユーザーの体験をより豊かにするためのデザインが求められています。たとえば、チャットだけでなく、ユーザーの状況に合わせた画面遷移や機能の提供が考えられます。

シンプルさの追求

これらの取り組みによって、生成 AI を使うためのスキルや知識がなくとも、誰もが簡単に利用できる環境を整えることが目指されています。ユーザーが生成 AI を「複雑で難しい技術」と捉えることなく、「便利で直感的なツール」として受け入れるためには、操作の簡素化が重要な要素となります。

具体例:チャット UI とその進化

たとえば、現時点ではチャット形式の UI が生成 AI を使うための一般的な方法として認識されていますが、今後はさらにユーザーのニーズやシチュエーションに応じた柔軟なインターフェースが求められるでしょう。これにより、ユーザーが生成 AI を利用する際の思考負担が軽減され、結果として多くの人々がこの技術を日常的に活用できるようになります。

結論

生成 AI を「誰もが使える最新技術」として広く普及させるためには、シンプルで直感的な UI/UX の設計が不可欠です。これにより、技術に不慣れなユーザーでも容易に利用でき、生成 AI の潜在的な価値を最大限に引き出すことが可能となります。

4o

あなた:

「未来のカスタマーサポート: 生成 AI によって、将来的にはカスタマーサポートがさらに進化し、顧客体験を向上させることが期待される。人間の作業が AI に置き換わり、クリエイティブな業務に集中できるようになると予測されている。」を詳しく

ChatGPT:

ChatGPT

「未来のカスタマーサポート」についての詳細は以下の通りです:

生成 AI によるカスタマーサポートの進化

生成 AI の導入により、将来的にはカスタマーサポートの業務が大きく進化し、顧客体験が劇的に向上することが期待されています。特に、以下の点での変革が予測されています。

1. 定型業務の自動化と人間の役割のシフト

現在、多くのカスタマーサポート業務は、定型的な問い合わせへの対応や FAQ に基づく質問回答が中心となっています。これらの業務は、生成 AI の導入によってほぼ完全に自動化される見込みです。生成 AI は、膨大なデータから最適な回答を生成し、瞬時に顧客に提供することが可能であり、人間のサポートスタッフが行っていた単純作業を効率的に置き換えることができます。

この自動化により、カスタマーサポートスタッフは、より高度でクリエイティブな業務に集中できるようになります。たとえば、複雑な問題解決や、顧客に対するパーソナライズされた対応、さらには新しいサービスやプロダクトの提案など、より価値の高い業務にリソースを割くことが可能になります。

2. 24 時間対応と顧客満足度の向上

生成 AI を活用したカスタマーサポートは、24 時間体制での顧客対応が可能になります。AI は常時稼働しており、顧客からの問い合わせに即座に対応できるため、顧客が待たされることなく、いつでも問題を解決できる環境が整います。これにより、顧客満足度の向上が期待されます。

例えば、保育園向けにオムツのサブスクリプションサービスを提供する企業の事例では、保護者からの問い合わせが主に夕方以降に集中するため、営業時間外でも AI が対応することで、顧客満足度が大幅に向上しています。このように、時間や場所に依存せず、顧客が求めるときに迅速に対応できる体制が整うことで、企業の信頼性も高まります。

3. カスタマーサポートのパーソナライゼーション

生成 AI の進化により、カスタマーサポートはさらにパーソナライズされた対応が可能になります。AI は顧客の過去の行動や問い合わせ履歴、さらにはソーシャルメディアでの発言など、非構造化データを含む多様な情報を分析し、個々の顧客に最適な対応を提供できるようになります。

これにより、従来の「一律の対応」から、「個々の顧客に合わせた対応」へと進化することができます。例えば、特定の顧客にはプロアクティブにサポートを提供する一方で、他の顧客には必要なときだけアシストするなど、顧客一人ひとりに最も適したサポート体制を構築することが可能です。

4. カスタマーサポートのデータ活用と経営戦略への影響

生成 AI がカスタマーサポートで蓄積するデータは、企業の経営戦略においても重要な役割を果たすようになります。AI は、顧客とのやり取りから得られる膨大なデータを分析し、企業にとって重要なインサイトを提供します。これにより、企業は顧客のニーズやトレンドを把握し、より効果的なマーケティング戦略やプロダクト開発を行うことが可能になります。

さらに、このデータは経営判断にも直結するため、カスタマーサポートが単なるサポート部門ではなく、企業の成長戦略において重要な位置を占めるようになると予測されます。

未来のカスタマーサポートの姿

総じて、生成 AI がもたらす未来のカスタマーサポートは、単なる顧客対応の効率化にとどまらず、企業全体の価値提供に大きな変革をもたらすと考えられます。AI による自動化が進むことで、人間のスタッフはより付加価値の高い業務にシフトし、顧客体験の向上が実現されるでしょう。

また、カスタマーサポートは企業の「窓口」から、「戦略的なパートナー」としての役割を果たすようになり、企業の競争力を高める重要な要素となると期待されています。このように、生成 AI による進化は、カスタマーサポートの未来を大きく変える鍵となります。