

【演習 2】状況を素早く把握してリアルタイムにアクションを起こす

学籍番号： NE21-1084B

氏名： 笹川高聖

① データ 1

通話してきたお客さんの音声をテキスト化

+

② データ 2

オペレーター用FAQ

③ 入手可能性

コールセンターでは、事前に録音すること
にしているところが多い

④ プロジェクト概要

コールセンター集中呼自動応答(音声Bot)

④ 対応関係

テキストされた会話とFAQからお問い合
わせ内容に対する回答をオペレーターに
提示

⑤ 仮説、既存理論

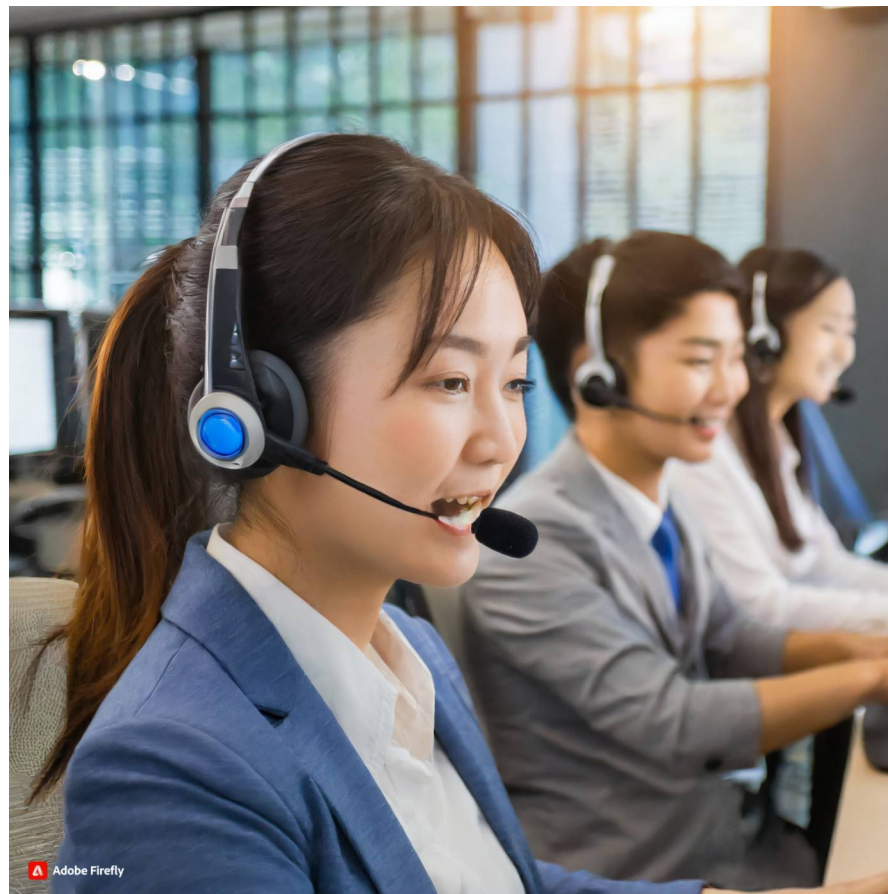
コールセンターでは、オペレーターの負
担が大きいですが、AIを活用することで業
務の簡易化ができるのではないかと

⑥ メリット

通話終了後、応対内容を自動的に指定フォ
ームに連携可能。自動帳票化や自動要約の
拡張機能なども対応可能

⑦ 効率性、新規性

オペレーターの負担軽減。人件費削減。



通話中にPC画面に
お問い合わせ内容
に対する回答が表示される