



# コールセンター・社内ヘルプデスクでの チャットボット活用法

多くのコールセンターは今、問い合わせ数増加によるオペレーター不足や対応品質の低下など、さまざまな課題を抱えています。そうした中、注目されているのが、チャットボットの導入による業務効率化です。コールセンターにチャットボットを導入することにはさまざまなメリットがあります。本資料では、コールセンターにおける業務課題の一般的な解決策やチャットボットの導入メリット、事例等をご紹介します。

## 目次

- 1 コールセンターの業務課題と対応策
- 2 コールセンターにおけるチャットボットの導入メリットと効果
- 3 チャットボットの導入成功事例
- 4 オペレータとチャットボット、シナリオの違いは何処に出る？
- 5 RICOH Chatbot Serviceのご案内

# 1

## コールセンターの業務課題と対応策

コールセンター業界では、現状、次のような運営課題があるといわれています。

- 問い合わせ数が多く負荷が高い
- 繁忙差が激しい
- 対応できる時間が限られている
- 優秀なオペレーターの育成がむずかしい
- 離職率が高い
- 各部門との連携が取れていない

多くのコールセンターでは、問い合わせ数の増加に伴い、人手不足や業務負荷の高さに悩んでいます。一方で、繁忙差が激しく非効率であったり、営業時間外の時間はお問い合わせ対応ができなかったりするケースもあります。

またオペレーターの育成課題や離職率低下に取り組んでおり、優秀な人材をいかに確保するかも課題です。顧客対応の品質レベルを向上させるための取り組みも必要となっています。

場合によっては、お問い合わせ内容によって担当部門が異なるものの、各部門との連携が取れておらず、顧客からの問い合わせにきちんと回答できないことが課題のケースもあります。

このようなコールセンターの業務課題に対しては、次のような対応策が考えられます。

### 1. 電話以外の問い合わせ窓口を増やす

電話での問い合わせ以外に、例えばチャットボットをWEBサイト上に設置し、一次対応や簡易的な質問を吸収する方法があります。これにより、コールセンターでは人間の対応が必要な問い合わせに絞って対応することができるようになるため、業務負荷が軽減し、人件費も効率的にかけられます。

### 2. アウトソーシング

繁忙差が激しい場合には特に有効なのが、コールセンターのアウトソーシングです。

繁忙期のみ、アウトソーシングを利用して効率的にコストをかけることができます。プロのオペレーターが対応してくれるため、対応品質が上がることもあるでしょう。

### 3. 適切な人材の採用・研修制度・フォロー体制

オペレーターとして優れた人材の採用や研修・教育、フォロー体制を充実させることで、コールセンターの効率化が期待できます。特にメンタルケアを重視する企業も多くあります。

### 4. 評価制度・勤務体制の見直し

既存のオペレーターに対しては、評価制度を見直すことも離職率を上げるためには必要です。また働き方をフレキシブルにして、個々人の都合に合った働きやすい勤務体制を構築するの一つの方法です。

### 5. CTIの活用

CTIとは、Computer Telephony Integrationのことで、電話とPCを連携させたシステムです。コールセンターには欠かせないツールとなっています。かかってきた電話番号から、それに紐づく顧客情報が画面に表示され、オペレーターは顧客情報を見ながら顧客対応ができることから、お客様をお待たせせず、適切な対応が期待できます。過去の問い合わせ履歴も残すことができるため、顧客対応もよりスムーズになります。

# 2

## コールセンターにおける チャットボットの導入メリットと効果

前述のコールセンターの業務課題解決策の中でも、電話以外の問い合わせ窓口を増やすためのチャットボット導入はとても有効といえます。

コールセンターにチャットボットを導入することで、これまでコールセンターのオペレーターが対応していた問い合わせの一部、もしくは一次受付をすべてチャットボットが担うことになるため、問い合わせ対応業務の削減につながります。

また、チャットボットは24時間365日の対応が可能となり、お客様をお待たせしないため、顧客満足度の向上につながると考えられます。またチャットボットはオペレーターへの問い合わせと比べて心理的に気軽に問い合わせられると考えれば、お問い合わせをより多く受け付けることができる可能性があります。

さらに、顧客対応がチャットボットで一次受付すれば、有人対応と比べて対応品質の均一化が図られます。

### チャットボット導入でコールセンターの 負荷軽減が可能な理由

上記でご説明したコールセンターへのチャットボットの導入メリットの中でも、「問い合わせ数の削減による対応業務の効率化」は問い合わせ負荷の大きい課題を持つコールセンターにとって有効です。具体的な負荷軽減理由として次の3つが挙げられます。

① ユーザーがチャットボットで自己解決できれば電話対応数が減る見込みがあるため

② チャットボットが営業時間外の問い合わせを吸収し、自然とコールセンターへの問い合わせが減る可能性があるため

③ 有人対応が必要な場合だけオペレーターが対応する仕組みにもできるため

### チャットボットの コールセンター導入で期待できる効果

次の3つの効果が期待できます。

#### ① 電話問い合わせ比率の削減で、人手不足の解消・メイン業務への集中

定型的な問い合わせの対応にチャットボットを活用することで、電話での問い合わせを減らすことができ、業務の効率化が進みます。コールセンターの人手不足を解消し、メインとなる詳細に調べる必要のあるお問い合わせへの回答準備などの業務へ集中できます。

実際、チャットボットを導入したことにより、電話での問い合わせ比率が90%から50%に低減したコールセンターの事例もあります。

#### ② 顧客対応の品質均一化

人により問い合わせ対応の品質が異なり、回答の内容や質にバラつきが出ることで問い合わせ者に不満が生じたりすることがあり、顧客満足度に課題がある場合、品質を均一化することができます。

#### ③ 商品開発などにも役立つ材料となる

チャットボットで受けた質問の内容を分析することで、商品開発などにも役立てることが可能です。

# 3

## チャットボットの導入成功事例

実際にコールセンターにチャットボットを導入した結果、コールセンター業務を改善し負荷を軽減することに成功した事例をご紹介します。

### 事例1 社内営業へ情報提供支援をする チームへのチャットボット導入

#### ●チャットボット導入背景

社内向けの問い合わせを受けている、ある会社のコールセンターは、社内営業へ情報提供の支援をするチームに対し、チャットボットを導入しました。営業担当者1人が扱う製品は非常に幅広いため、必要な情報を電話で問い合わせるために存在していたコールセンターでしたが、それとは別に、営業担当者が時間や場所に制約されずに素早く自己解決できるチャネルが必要でした。

#### ●チャットボット導入効果

チャットボットに既存のFAQを実装し、コールセンターのオペレーターが使い込んでブラッシュアップしてから公開したため、精度の高い状態で営業担当者の利用がスタートしました。結果、電話の問い合わせ比率が90%から50%に低減しました。また自己解決型チャネルとしてチャットボット活用が定着しました。場所や

時間にとらわれずに効率よく情報にアクセスできる環境を整えることができ、営業担当者にとって適した情報アクセスツールとなっています。

### 事例2 お客様サポートのための チャットボット導入

#### ●チャットボット導入背景

病態食・介護食を提供するある会社は、少数精鋭のコールセンタースタッフを有しており、電話受付のほか、さまざまな業務もこなしていたため、業務負荷が増し、削減の必要性がありました。またお客様に対して、必要な情報をより分かりやすく提供するなどの利便性向上も課題でした。

#### ●チャットボット導入効果

チャットボットを導入したところ、チャットボットが年間約500件以上の問い合わせに対応し、コールセンタースタッフの負荷を軽減できました。さらに、チャットボットで手軽にお客様の疑問に答えることで、お客様の利便性の向上にもつながりました。結果的に、このようなチャットボットによる問い合わせ対応で、年間4～5%程度の生産性向上を実現しました。





# 4

## オペレータとチャットボット、シナリオの違いは何処に出る？

実際にチャットボットの導入検討段階に入り情報を検索してみると、「チャットボット導入時のシナリオ設計が難しい」という記事にいきあたり、不安になる方も多いようです。

### チャットボットのシナリオ設計とは

- ・こういうお客様がいらしたら、このようなお声がけ（チャットでのポップアップ）をしよう
- ・この質問が来たら、この回答をしよう
- ・チャットボットで対応しきれない質問が出た場合は、またこの質問をこちらからしなそうなどのように、「この質問、この場面ではこのような対応をする」という質疑応答の会話フローのことをシナリオと言います。

シナリオ設計とは、「オペレータがお客様と商談や会話をする流れを想定し、いくつかのパターンに分けて登録しておくこと」だと捉えれば、難しくはありません。

### オペレータとチャットボットのシナリオの違い

オペレータは相手に合わせて表現を変えることができるのに対して、チャットボットは常に一定です。その違いがそれぞれの良さでもあります。

たとえば、質問者のスキルが高い場合とそうでない場合の回答では、相手に伝わりやすい表現が違います。オペレータは同じ質問が来ても相手に合わせて回答に使う表現を変えることができますが、チャットボットの場合はできません。そのため、常にどんなスキルの質問者でもわかるような回答を用意しておく必要があります。

とはいえ、相手に合わせて表現を変えるために、スクリプトを何通りも用意していることはあまりないでしょう。そこはオペレータ自身の経験と知識に依存します。

知識や経験によって接客内容やレベルに大きく影響してしまうオペレータに対し、チャットボットの対応レベルは全て均一になりますので、不慣れなオペレータだとなかなか回答できないような難しい質問でも、すぐに回答を示すことができるのがメリットです。

### FAQページとチャットボットの違い

「でも、FAQページを充実させておけばチャットボットを導入しなくても事足りるのでは？」と考えられるかもしれませんが、その違いは、歴然です。FAQは、疑問に関して書かれているクエスチョンを「自ら見つけ、答えを見つける」ということがユーザーに求められますが、チャットボットの場合は、チャットの質問に返答していけば、「ほぼ自動的に」答えに導くことができるのです。ユーザーのリテラシーや情報検索能力によることなく、しっかりと疑問解消することができるという点で、FAQよりもチャットボットのほうが利用ユーザーの満足度を高めやすいのです。



# 問い合わせ対応工数を削減する！ RICOH Chatbot Serviceのご案内

「同じような問い合わせへの対応が多く、他の業務ができない」「人により問い合わせ対応の品質が異なり、お客様対応の満足度が低い」そんな悩みにはチャットボット導入が有効です。電話問い合わせの比率を削減し業務を効率化できるとともに、回答の品質のバラつきをなくし問い合わせ業務の属人化を防ぎます。

RICOH Chatbot Serviceは、「誰でも・すぐに・簡単に」自動回答サービスを運用できるアプリケーションです。Webサイト訪問者のアクションを喚起したり、満足度アップを図るとともに、チャットボットから得られるデータを活用してマーケティング活動をさらにブラッシュアップすることもできます。

## 1. 簡単に導入できる

### ◎Q&A登録やシナリオ設定が簡単

使い慣れたExcel®や直感的に操作可能なシナリオ作成画面を活用して、慣れていない人でも簡単にQ&A登録やシナリオの設定が行えます。

### ◎業種別Q&Aテンプレートを使えば

さらに簡単！

製造、小売、医療・介護、建築、不動産、観光、人材採用など、業種や業務別に想定される基本的なQ&Aをまとめたテンプレートもご用意。このテンプレートを利用すれば、導入の手間を削減できます。

### ◎タグ1行をWebサイトに埋め込んで

すぐにスタート

Webサイトへのチャットボタン設置は、自動で作られるタグ1行をサイトにコピー＆ペーストするだけで完了。また、QRコードをチラシなどに

印刷することもできます。

しかも、初期費用は0円\*。気軽に利用を始められます。

※導入時に「RICOHクラウドアプリケーションスタートパック」5,000円(消費税別)をご契約いただく必要があります。

## 2. 専門スキルがなくても 運用らくらく

### ◎表記ゆれに自動で対応

学習済みAIを活用しているから、類義語などを自動で理解。人による表現の違い（表記ゆれ）に自動で対応できます。会社独自の言い回しも登録することで対応可能です。

### ◎見やすい管理画面

管理画面では、問い合わせ件数や問い合わせの多い質問ランキングなどがグラフィカルに表示され問い合わせ状況が一目でわかります。過去チャット画面では、チャットボットとユーザーのやり取りが詳細に確認できるので、改善点やお客様の具体的なニーズが可視化でき、商品やサービスの改善にも役立てることができず。

### ◎修正候補となる質問・回答を自動表示

回答精度向上対策も簡単

チャットボットの精度向上のため、質問・回答のメンテナンスを行う際に、過去のチャットの詳細画面上に修正候補となる質問・回答が自動的に20件まで表示され、同画面上で質問・回答を修正できます。

過去のチャット画面から質問回答管理画面への画面遷移や、修正対象となる質問・回答の検索

が必要なく、効率的にチャットボットの精度を高めることができます。

### 3. お客様のニーズや困りごとに 合わせて的確な回答が可能

#### ◎様々な問い合わせ形式に対応できる ハイブリッド型チャットボット

RICOH Chatbot Serviceは、2種類の検索方法（選択肢の表示・フリーワード入力）が可能なハイブリッド型のチャットボット。  
フリーワードでチャットボットに質問し、即座

に回答を得られるだけでなく、ユーザーの嗜好を聞きながら、適切な商品やサービスをリコメンドするなど、ユーザーに合わせた最適な対応が可能。

#### ◎圧倒的なコストパフォーマンス

AIを活用したハイブリッド型チャットボットを、1.8万円/月から利用することが可能です。  
ご契約前に、無料トライアルで使い勝手や、効果を確認することも可能です。ぜひお問い合わせください。

### 「RICOH Chatbot Service」 プラン概要

	STARTER 価格重視のプラン まずは手軽に導入し利用してみたい という方向けのプラン	STANDARD 標準的なプラン 有人チャットへの切り替えも 可能なスタンダードプラン	ENTERPRISE SEサポート付きプラン お客様のご要望に応じ オーダーメイドでシナリオ設定
ご利用料金	18,000円/月 (消費税別)	50,000円/月 (消費税別)	229,000円/月 (消費税別) ※年間契約
Q&A制限数	50	200～500 ※オプションで追加可能	2,000
シナリオ型機能	○	○	○
公開シナリオ数	5	10	50
管理画面 (ダッシュボード)	○	○	○
有人切り替え	×	○	○
カテゴリごとの 編集権設定	×	×	○
QRコード	○	○	○
チャットツール 連携	○ LINE、LINE WORKS	○ LINE、LINE WORKS	○ Microsoft Teams™ LINE、LINE WORKS
サポート	サポートセンターでの 問い合わせ対応	サポートセンターでの 問い合わせ対応	専任SEによるサポート
レポートニング	ご要望に応じて サポートセンターが支援	ご要望に応じて サポートセンターが支援	利用状況レポート 分析レポートを毎月ご提出



## 「RICOH Chatbot Service」 お問い合わせ先

### お問い合わせ

チャットボットの導入を検討している、チャットボットの効果性について確認したい、価格の詳細が知りたい、他社との差異を知りたい、など  
どんなことでもお気軽にお問い合わせください。

[お問い合わせはこちら](#)

### 60分で体験！オンラインデモ

チャットボットの使い方や活用方法を具体的にお知りになりたい方は、60分間のオンラインデモにお申込みください。チャットボットサービス担当者より、お客様のご状況をお伺いした上でご説明・ご提案致します。

[無料デモはこちら](#)