

KDDI法人ユーザー会(KUG)

<セミナー>

AIチャットボットを活用した働き方改革 ～コンタクトセンター・社内問合せ業務効率を大幅に改善～

日 時： 2018年9月14日(金) 16:00～18:00
場 所： KDDI株式会社 飯田橋オフィス

アジェンダ

セミナータイトル：AIチャットボットを活用した働き方改革

時間	概要
15:30-16:00	受付
16:00-17:30	<p>AIチャットボットでCX向上と業務効率を同時に実現 ～コンタクトセンターにおけるチャットサポートの活用事例～</p> <p>講演 株式会社KDDIエボルバ AI戦略室 エバンジェリスト 近藤 浩之</p> <p>従来のお客さま窓口(コンタクトセンター)に加えるノンボイスコミュニケーション(非対面デジタルチャネル)と、お客さまを切れ目なくワンストップでつなぐオムニチャネルで業務効率化とCX(顧客体験価値)向上を同時に実現。</p> <p>本講演では、AIチャットボットと有人チャットサポートの両方を活用したコンタクトセンター運用実績と導入事例を交えてAIチャットボットの正答率アップに向けた実際の取組みなど、ご紹介します。</p>
	<p>「Proactive AI with KDDI」 ～社内問い合わせ業務の自動応答化で働き方改革に寄与～</p> <p>講演 KDDI株式会社 クラウドサービス企画部 佐藤 栄司</p> <p>「Proactive AI with KDDI」は、定型的に繰り返し発生する異なる部署間での社内問い合わせ業務を電話やメールではなくチャットボットで対応し、AIを活用することにより問い合わせに対して自動応答します。これにより、社内問い合わせ業務を効率化し、従業員の働き方改革に寄与することができます。</p>
	全体質疑、アンケートご記入
17:30-18:00	～ミニ懇親会～(お酒あり)

チャットボットとは？

「チャットボット（chatbot）」とは、「チャット」と「ボット」を組み合わせた言葉で、人工知能を活用した「自動会話プログラム」のことです。

「チャット」は、インターネットを利用したリアルタイムコミュニケーションのことで、主にテキストを双方向でやり取りする仕組みの事を言います。

「ボット」は、「ロボット」の略で、人間に代わって一定のタスクや処理を自動化するためのプログラムのことを言います。

人間同士が会話するチャットに対して、「チャットボット」は、人工知能を組み込んだコンピュータが人間に代わって対話をします。

コンタクトセンターや社内問い合わせ業務など、ヒューマンリソースが大きい業務にチャットボットが搭載されれば、業務効率を大幅に改善できる可能性があります。

また、近年注目されている人工知能の研究の一つに、ディープラーニング（深層学習）があります。これは、人が自然に行うタスクをコンピュータに学習させる機械学習の手法のひとつです。

チャットボットは、人の言葉を理解したうえで応答しているように思えますが、実は、予め設計したFAQから会話・言葉に適した回答を選んだ上で応答しています。

<ご参考ニュースリリース> 2018/8/6

<http://news.kddi.com/kddi/corporate/newsrelease/2018/08/06/3259.html>