

# ソフトバンク株式会社

電話によるお問い合わせをAIで自動化  
繋がらないを解消し、顧客満足度向上へ



## SoftBank

### 導入利点

- 季節繁忙時の際の負荷、応対内容の有人オペレータの負担軽減
- なめらかな音声で、自然な応答を実現
- 導入に向けてのフォローアップ体制、密な情報連携を実施

### 製品・サービス

LINE WORKS AiCall

数千万人の携帯電話契約者を抱えるソフトバンク株式会社の電話総合案内窓口である「ソフトバンク カスタマーサポート」。問い合わせ内容は、スマートフォン本体の使い方、修理、契約内容、キャンペーンや特典内容など多岐にわたっており、コールリズンは100を超えています。2022年8月、同社では顧客からの問い合わせの対応を改善するために電話対応AIサービス「LINE WORKS AiCall」を導入し、AIオペレータが有人オペレータに代わって一部お問い合わせ対応を開始しました。導入に至った経緯、導入時の苦労、今後の展望についてお伺いしました。

Z世代を中心にデジタルネイティブな世代では、アプリやチャットを使ってセルフサービスで必要な情報を得ることが多いと思いますが、電話でのお問い合わせというのも、多くあるのでしょうか。

土屋さん：

はい。若年層に比べて高年齢層の電話による問い合わせニーズが高い傾向はありますが、必ずしも年齢だけではありません。

単に情報を得るのではなく、相談したいというケースが存在しているからと、我々は考えています。電話によるお問い合わせで多いのは、請求金額、支払い状況、料金プランなどの確認を起点として、最適な料金プランや支払い方法をご相談されるケースです。

さらに、新しい料金プランや解約のご相談など、お客様にきちんとご説明が必要なケースでは、電話によるご相談を推奨しているケースもあります。

ソフトバンク様は2022年8月よりLINE WORKS AiCallをご導入いただいています。LINE WORKS AiCallを導入するきっかけになった、当時の課題について教えてください。

土屋さん：

電話による問い合わせで最も困るのは、なかなか繋がらないことだと、皆様ご経験あると思います。待ち時間を減らすためには、オペレータを増やせばよいというもの、1つの解決方法だと思いましたが、簡単にオペレータを増やせないのがコールセンター共通の課題なのです。

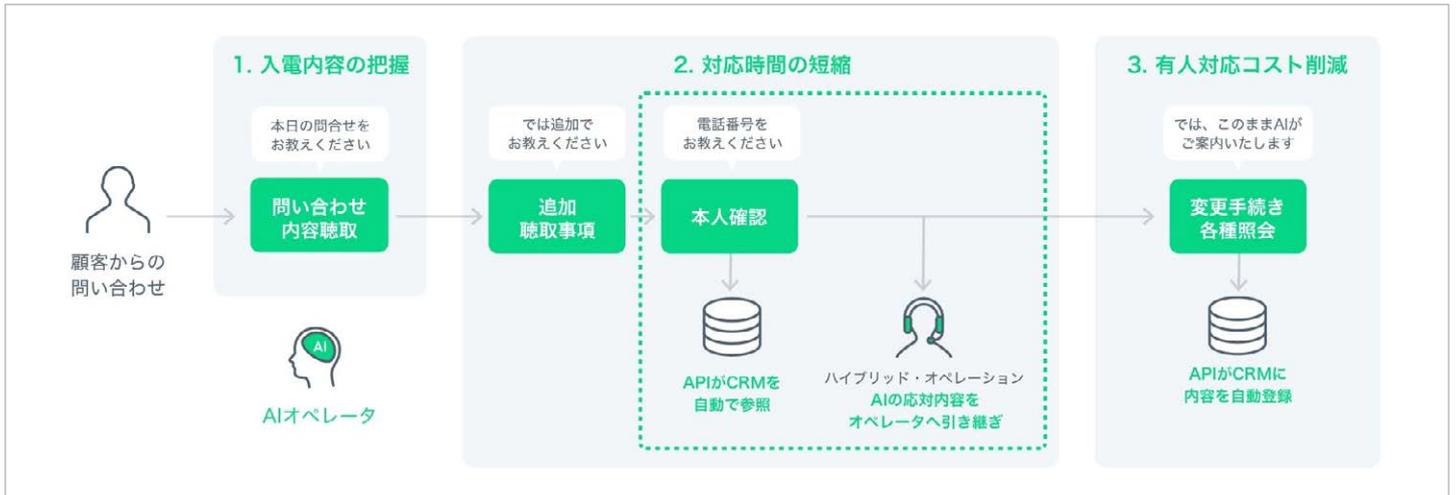
**簡単にオペレータを増やせない要因は、主に何があるのでしょうか。**

土屋さん：

まず1つ目に、弊社だけでなく、コールセンター共通の課題だと思いますが、問い合わせ数は繁忙期と閑散期があり、ひと月のなかでも変動します。しかし、オペレータ数を需要に合わせてきめ細かく調整することは難しく、それ以上に人材確保が十分にできない状況なのです。

そして2つ目に、オペレータの育成期間という観点があります。オペレータの育成には数か月を要します。

つながるコールセンターを実現し、そのうえでお客様のニーズにきめ



細かく対応する。つまり顧客満足度の向上とオペレータの効率化、この相反する課題を解決するためにはこれまでの方法では解決できません。弊社ではこの課題を解決するためにLINE WORKS AiCallの導入を決めました。

### どれくらい前から、LINE WORKS AiCallの導入を検討し始めたのでしょうか。

土屋さん：

2021年の夏くらいから検討を始めました。ボイスボットを導入している事例は多くなく、最初は発展途上のテクノロジーなのでどこまでできるのかを確かめることから始めました。さらにコールセンターは様々なシステムが連携して運営されています。ボイスボットも当然単独ではなく、他のシステムとの連携が必要となります。システム間の連携の検証も必要でした。結果として半年ぐらいかけて、複数社のサービスを検討し、LINE WORKS AiCallの導入を決めました。

### 複数社検討されたとのことでしたが、その中でLINE WORKS AiCallを選んだ、決め手はどのようなものだったのでしょうか。

土屋さん：

選定時にLINE WORKS AiCallのデモを見たときに、思っていた以上に音声認識は正確で発話も自然だったので、これなら行けるということになりました。選定にあたって、音声認識や合成音声の性能を重視することは、言うまでもありません。それがこちらの求める基準に到達していなければ、他の機能がいくら優れていても選ぶことはできません。

その基準を満たした上で、LINE WORKS AiCallを選択した理由には、電気通信事業者である弊社の非常に高いセキュリティー基準も満たしていたこと、あとは音声認識の向上やシナリオ設計などを行うための体制作りにご協力いただいた点がLINE WORKS AiCallを選んだ理由として挙げられます。

### LINE WORKS AiCallの担当チームとは、どのようなやり取りをしていたのでしょうか。

土屋さん：

毎週お打ち合わせを行い、お客様が聞きやすいアナウンスにするためにはどうしたらよいか、迷わないようなシナリオにするためにどう設計したらいいかなどを、両社で議論しながら進められたのは、非常に助かりました。

### 今回のLINE WORKS AiCallの導入は、どの様な面で活用をスタートしたのでしょうか。

土屋さん：

電話での問い合わせでは、「問い合わせ内容の確認」「本人確認」「内容に応じたオペレータへの振り分け」プロセスが基本となりますが、その中でも最初の導入は「本人確認」に決めて、スタートしました。

### すべて、LINE WORKS AiCallのみで対応完結するのでしょうか。

土屋さん：

いえ、一気にAIに任せるのではなく、段階的に導入することで、有人オペレータとAIオペレータとのコンビネーションの最適化を図ることを念頭に、設計しています。まずは「本人確認」業務で導入し、次にお客様の問い合わせをLINE WORKS AiCallの音声で聞き取る「問い合わせの確認」を行い、最終的にIVRの長い音声ガイダンスを聞くことなく、お客様が適切なオペレータへつながる「内容に応じたオペレータへの振り分け」を行う予定です。

### 有人オペレータとAIオペレータのハイブリッド型を目指されているのですね。

土屋さん：

そうですね。最終的には、定型・簡素な対応業務についてはLINE WORKS AiCallでの手続きの自動解決により、AIオペレータの自動化を進めていき、複雑な問い合わせ・ご相談については、LINE WORKS AiCallで重要なヒアリング事項の聞き取りにより、オペレータで対応しつつ、LINE WORKS AiCallによる業務効率化を図っていきたくと思っています。



**今後についてですが、3年後、5年後のコールセンターはどの様にあると、お考えでしょうか。**

**土屋さん：**

3年後、5年後のコールセンターであっても、“速やかに解決できること”という本質は変わらないと思います。定型化された内容は、ボイスボットで対応し、オペレータが対応すべき複雑な相談事項や、オペレータの提案が必要なお問い合わせは、オペレータが行うことで、カスタマーの満足度を向上できるカスタマーコンシェルジュ的な立ち位置という役割で、コールセンターがアップデートされていくのではないかと思います。

**同じグループ会社であるということも踏まえ、今後も様々な連携を強化できたら嬉しいですね。**

**土屋さん：**

はい、同じグループ企業であるという強みも活かしつつ、LINEが持つ画像認識技術や自然言語処理などの最先端のAI技術を活用し、積極的にキャッチアップできる戦略的パートナーでもありたいと思います。よりよいお客様サポートの実現を目指して、今後もパートナーとして協力していければと思います。

※掲載している内容（製品名を含む）、所属やお役職は取材を実施した2022年11月当時のものです。

製品に関する詳細は[こちら](#)

---

## 提供元

LINE WORKS 株式会社  
line-works.com

**LINE WORKS**