

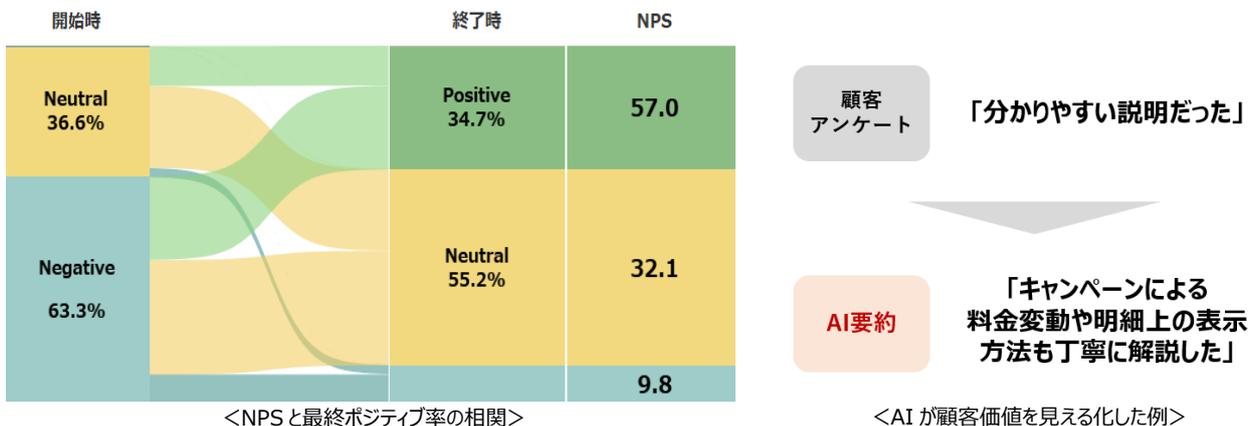
## カスタマーセンター領域で 生成 AI を人事評価・運用改善・育成に活用

—NPS との相関に着目した顧客感情分析による「最終ポジティブ率」を、重要指標として導入—

JCOM 株式会社(J:COM、本社:東京都千代田区、代表取締役社長:岩木 陽一)は、顧客対応現場に生成 AI を実装しました。第一弾となる今回のリリースでは、国内 14 拠点のカスタマーセンターおよびマーケティング領域での取り組みと成果を発表します。

### ■取り組みと成果

Google の生成 AI モデルである Gemini を活用し、全国の電話対応に生成 AI を導入しています。これにより、通話データから顧客のインテント<sup>\*1</sup>を自動的に体系化し、従来 150 種類が限界だった分類を 3000 種類にまで精度を向上させることに成功し、より解像度の高い顧客理解が進んでいます。さらに、生成 AI を電話対応の要約に活用することで、月に 1,500 時間以上(オペレーター約 10 名分)の作業削減を実現し、待ち時間の改善に貢献しています。要約だけでなく、生成 AI を多角的な会話内容解析や感情分析にも使用することで、顧客のニーズやペインポイントをより深く理解し、1to1 コミュニケーションを可能にしています。さらに、感情分析による応対開始時と終了時の感情の変化を見る「最終ポジティブ率」が NPS<sup>\*2</sup> と相関があることが分かり、2025 年度からこの変換率をオペレーターの応対品質における評価軸の新たな重要指標として採用します。



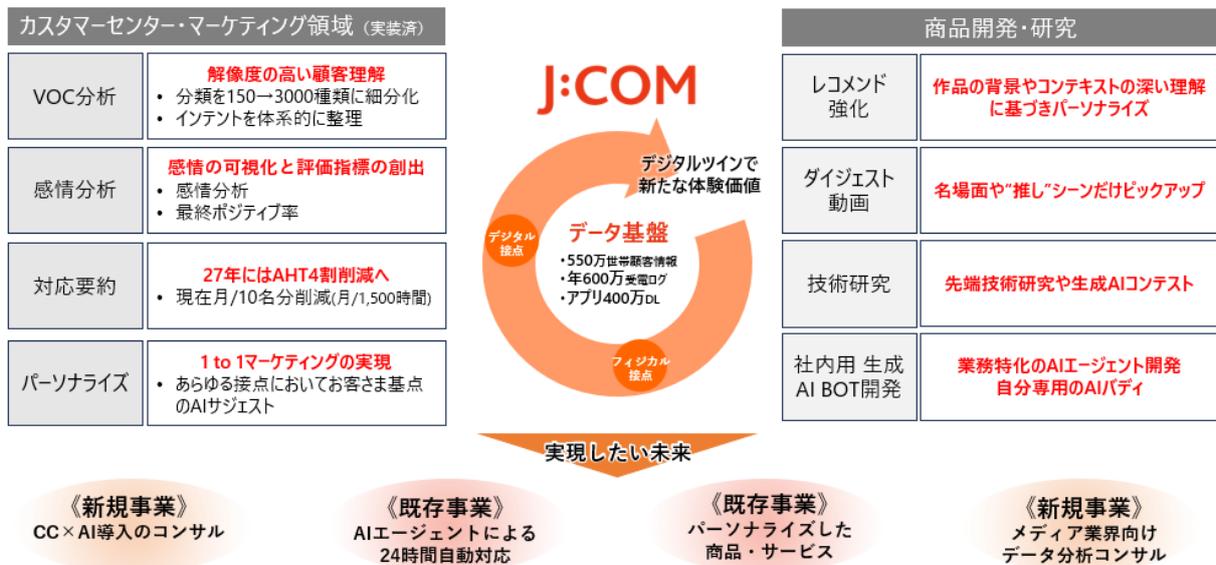
### ■AI を活用しお客さま提供価値の向上へ

従来の品質評価は顧客アンケートに基づく NPS を用いていましたが、回答の背景となる詳細な理由が分かりづらいことや回答数を確保するのが難しいという課題がありました。AI を活用することにより「なぜお客さまがそのような評価をしたのか」という顧客価値の見える化が実現します。さらに、分析の対象範囲が従来の数パーセントから全ての応対へと拡大することで、顧客理解が飛躍的に向上します。この明らかとなった「顧客価値」はオペレーターの育成や運用フローの改善などに活用し、より良いサービスの提供に役立てます。

J:COM は、「あたらしいを、あたりまえに」をブランドメッセージに掲げ、これからもお客さま一人ひとりにとって心地よいパーソナライズされた顧客体験の実現を目指してまいります。

## ■J:COMの生成AI取り組みの全体像

当社では、2024年度からAI-CoE(AI Center of Excellence)を設立し、AI活用を推進しています。今回発表の顧客センター・マーケティング領域だけでなく、2025年度は映像領域において商品・サービスへの実装検討も進めています。



## ■顧客センターおよびマーケティング領域での成果について

効率化	品質向上
従来の手動による VOC では、多様化する顧客ニーズに迅速に対応するのが困難でした。生成 AI 技術を導入したことにより、1 日あたり 5000 件の通話データを自動で分析することが可能となり、オペレーターは起票作業から解放され、お客さまにより向き合うことができます。今後は履歴入力やケース処理の自動化も進行中で、生産性の大幅な向上を実現していきます。2027 年度までに、平均処理時間 AHT* <sup>4</sup> を40%削減することを目標としています。	会話内容を多角的に解析することが可能で、「対応概要」「要望の解決状況」「要望の背景」「オペレーターの対応」「感情分析」などを含みます。特に、入電時と切電時の感情分析により、「ネガティブ」から「ポジティブ」への転換率を計測し、同じ内容の入電における違いを比較分析することが容易になります。これにより、顧客のペインポイントをより深く理解し、問題解決に向けた適切な対応が可能となります。

\*1 顧客の問い合わせ意図や背景

\*2 「NPS®」とは「Net Promoter Score」の略で、顧客ロイヤリティ(商品やサービスに対する信頼・愛着)を測る指標

\*3 フィジカルとデジタルの顧客接点を一元化し、担当者のスキルに寄らず適切な提案やサポートを行うための顧客対応支援ツール

\*4 平均処理時間(AHT)とは、オペレーターが顧客一人の問い合わせ対応にかかる時間の平均

\* Gemini は Google LLC の商標です

### J:COMのサステナビリティ

J:COMでは、事業活動を通じたサステナビリティ経営を推進しています。お客さまの豊かな「暮らし」を支える企業として、持続的な「地域社会」へ貢献を行い、その土台である「地球環境」と関わるすべての「人」を対象として、4つのマテリアリティと、さらに具体化した12のサブマテリアリティを2023年度に再設定しました。

#### <本事業と関連するマテリアリティ>

マテリアリティ:「心地よく心を動かすサービスの提供と企業価値の向上」



#### サブマテリアリティ:「暮らしのデジタルイノベーション」

デジタル技術を活用したイノベーションへの取り組みを行うとともに、サービスをより快適に使っていただくためのCX向上に努め、すべての人が心地よい暮らしを実現できるサービスを提供します。

創立30周年を記念して特設ページを公開しております：<https://www.jcom.co.jp/special/30th/>