

AI電話対応システム実証実験効果測定

2023.7/13

相手方 NTT東日本(光回線)、NTTテクノクロス(AI電話対応システム)
機器 クリエイト、南大沢ともにメイン機とサブ機の2台で運用。(2台目は、1台目の情報を確認するのみ)
サーバー方式ではなく、スタンドアロンPCをつないでの運用。
期間 2023.5/26～6/30

問題点

文字認識精度が低い AIに相談の通話音声で学習させていないため。
学習させれば精度は上がるが、通話音声を使用するため、個人情報に関係もあり、すぐには上げられない。
吹き出しのまとまり 音声が続いていると認識してしまうことによる。
職員側の認識率はチューニングで上げられるが、相手側は難しい
IP電話では改善される。
遠隔地での音声同時視聴 同時視聴はテキストデータのみ。音声データを同時に流すことはできない。

まとめ 現時点では、通話録音以上の効果は見込めない。
将来、IP電話を導入し、テキストデータへの変換精度が上がったら導入を検討する。

	成果項目	具体例・指標等	実績
1 人財育成	(1) 新人など経験の浅い職員の教育	・【指標】新人など経験の浅い職員の体感	・1台での実証実験であったため、教育に使えるようなケースがなかった。
	(2) 業務の標準化	・新人など経験の浅い職員も、ケースワークに必要な電話対応が全員できる ・【指標】職員の体感	同上
	(3) 対応の振り返りや内容確認、スキルアップなど	・音声データがあることにより、自身の電話対応に関する振り返りや電話内容の確認が出来る。また、ケースワークに精通した職員の電話対応の学びも可能 ・【指標】活用できたか	・クレーム的な電話に対し、職場内で共有ができ、その場で協議することができた。
	(4) 遠隔地からのサポート	・文字化されることにより遠隔地からのサポートが受けられたか	・活用できなかった。 (5)参照
	(5) 遠隔地からのサポート	・文字化されることにより遠隔地からサポートができるか	・テキストを見ただけでは、通話内容の把握が難しい。 文字認識精度のほかに、発話内容がまとめて一つの吹き出しに入るので通話内容の把握が難しい。 ・現場で通話をしているのに気付かない。 (南大沢で「Helpボタン押されました通知」が出ない設定になっていた)
	(1) 対応の抜けをなくす	・【指標】職員の体感	・日常の対応レベルでできていたので体感があったのか判断しづらい。 (文字に反応してサポートするポップアップ機能がでなかった)
	(2) ケースの引継ぎ	・音声データの保存により、他の職員が対応した相談があってもやり取りの温度感まで感じる事が可能 ・【指標】職員の体感	・担当職員が不在時に相談に至るケースがなかった。

	成果項目	具体例・指標等	実績
2 情報共有	(3) 一人留守番の際のヘルプ	・南大沢で職員体制が薄くなった場合の電話対応への支援をクリエイトで行う ・【指標】支援を受けた職員の体感	・クリエイトからのサポートが必要なケースがなかった。 仮に、サポートが必要でもサポートできない。 (5)参照。
	(4) クリエイト ⇒南大沢への つながり	・クリエイトに通告や相談が入った際に南大沢につなぐケースがどのくらい円滑であったか ・【指標】職員の体感	・南大沢へつなぐケースがなかった。
	(5) 職員間の相談に係るフォロー体制の強化	・クリエイト内、南大沢内、クリエイトと南大沢間でAIシステム導入により職員間のフォロー体制についてどの程度効果が感じられたか ・【指標】職員の体感	・南大沢内は、相手の内容は、文字認識精度の低さからテキストデータを見てのフォローはできなかった。
3 業務の効率化	(1) 電話記録時間の減	・電話の記録に係る、通常の勤務時間や時間外勤務の減 ・【指標】削減時間	・要約機能はあったが、文字認識精度の低さから時間削減にはつながらなかった。
	(2) 電話対応の時間や内容の統計がとれる	・1回の電話の長さを担当ごとに数値化して電話相談業務の効率化を図る	・個人が比較できるデータは取れなかった。 (PC1台の実施&一人1台の電話ではないため)
自由記述	南大沢	<ul style="list-style-type: none"> ・手書きメモが追い付かなくても後から補えるため、業務に役立った。 ・誤認識や漢字変換に相違があり、特に第三者が見た場合、表示される文字のみでは正確な内容がつかめず、音声で聞き直す必要があった。 ・特に相手方の話した内容が誤認識となっており、確認できなかった。 ・要約機能は、文字データへの変換精度から利用しなかった。 ・「虐待」等のワードが強調され役立った。しかしポップアップ機能は確認できなかった。 (PCサーバー方式だと、ポップアップは出ない設定になっていた) 	

	成果項目	具体例・指標等	実績
	クリエイト	<ul style="list-style-type: none"> ・スタンドアロンタイプで仕方がないと思うが、システムの安定稼働まで時間がかかった。PCへの取り込み(ミニ端子から標準端子)や起動Bat(自動から手動)のエラー 	