

# 株式会社ジェーシービー

## コールセンター音声応答に「AIオペレーター」を導入 “フリクションレス”な顧客体験の実現へ

日本におけるクレジットカードのパイオニアであるジェーシービー（以下、JCB）では、顧客満足度とサービス品質の向上のため、コールセンターにAIを活用した対話型自動音声応答システム「AIオペレーター」を導入しました。従来の音声ガイドを聞いて番号から選択する形から、即座に用件を話せるユーザー体験への変革が実現し、架電後に適切な窓口につながるまでの待ち時間が最大で半分以上に短縮しました。

### ビジネス上の課題

JCBのコールセンターは、自動音声応答（IVR）によって顧客を適切な窓口へつないでいていましたが、メニューが多岐にわたることから、顧客が目的の窓口につながるまで最大120秒を要していました。メニューが複雑化した結果、“その他”を選択する顧客も多く、オペレーターが適切な担当者に転送する回数が増えてしまい、顧客体験や業務効率の観点で改善が必要でした。

### 変革

AIによる音声認識、会話分析、音声合成の機能を活用して対話型自動音声応答システムを構築しました。キンドリルの支援のもと、コールセンターにおけるフリクションレスな顧客体験と業務効率化を実現しました。

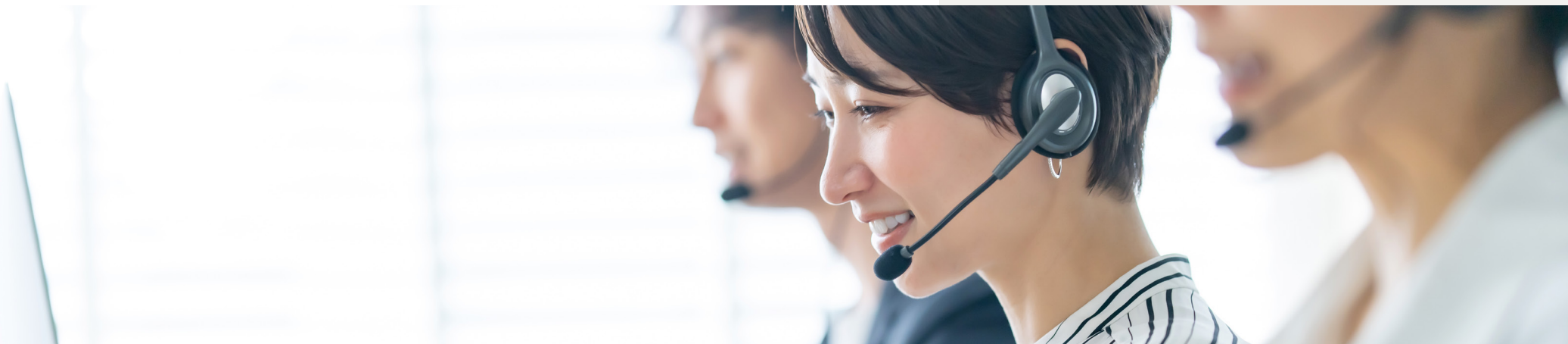
## 結果

- ユーザーが音声ガイドを聞いてメニューを選択する形から、即座に用件を話せる体験への変革が実現
- IVRの案内にて顧客が目的の窓口につながるまでの時間が55%短縮（最大120秒から53秒）
- オペレーターによる転送削減・IVRでの用件完結を合わせ、約10%の有人対応削減効果を創出

**“Webやチャットなどのデジタルチャネル強化に大きく舵を切りつつ、電話とWebのシームレスな連携など、各チャネルの持つ強みを十分に踏まえ、複合的なコンタクトチャネルモデルを構築していきたいと考えています”**

### 田邊 雅之 氏

株式会社ジェーシービー  
常務執行役員 コミュニケーション本部長



## デジタル時代であっても「電話」は重要な顧客接点

JCBは日本発唯一の国際カードブランドを運営する企業であり、現在JCBカードはアジア地域を中心に1億5,000万会員以上が利用しています。また、JCBは国際カードブランドとして、自社での個人・法人カード発行のほか、金融機関およびその関連会社とフランチャイズ契約を締結し、JCBカードの発行を拡大しています。

そんな同社では、デジタル化が加速することでもたらされる人々の環境の変化を捉え、さらなる顧客体験強化を目指しています。特に、消費者と対面で応対する窓口を持たない同社が重視しているのが、Webや電話でのユーザー体験です。同社 常務執行役員 コミュニケーション本部長 田邊 雅之氏は「Webやチャットなどのデジタルチャネル強化に大きく舵を切りつつ、電話とWebのシームレスな連携など、各チャネルの持つ強みを十分に踏まえ、複合的なコンタクトチャネルモデルを構築していきたいと考えています」と語ります。

デジタルの取り組みが進みつつも、従来から存在する電話というチャネルは依然として大きな役割を担います。コミュニケーション本部 コミュニケーション推進部長 山本哲資氏も「電話でコンタクトしたいというニーズが一定数残り続ける中、電話対応のお客様満足度を追求していくためには、電話のつながりやすさや回答の正確性向上が重要な課題です」と強調します。

## 自動応答のメニューが複雑化し顧客体験と効率化が課題に

こうした中で、JCBはお客様の多様なニーズに柔軟に対応すべく、「総合決済サービス企業」として最先端のテクノロジーを活用し、さまざまな取り組みを行っています。イノベーション統括部の設立もその1つです。

コールセンター業務の戦略立案・推進を担うコミュニケーション本部 コミュニケーション企画部は、ある日イノベーション本部から業務改革の“光明”となる知らせを受け取ります。それは次のようなものでした。

「AIによる音声認識を検証しましたが、認識率を見ると実用段階だと考えてよさそうです。電話業務の効率化で利用できるかもしれません。具体的な検証を始めてみてはいかがでしょうか」

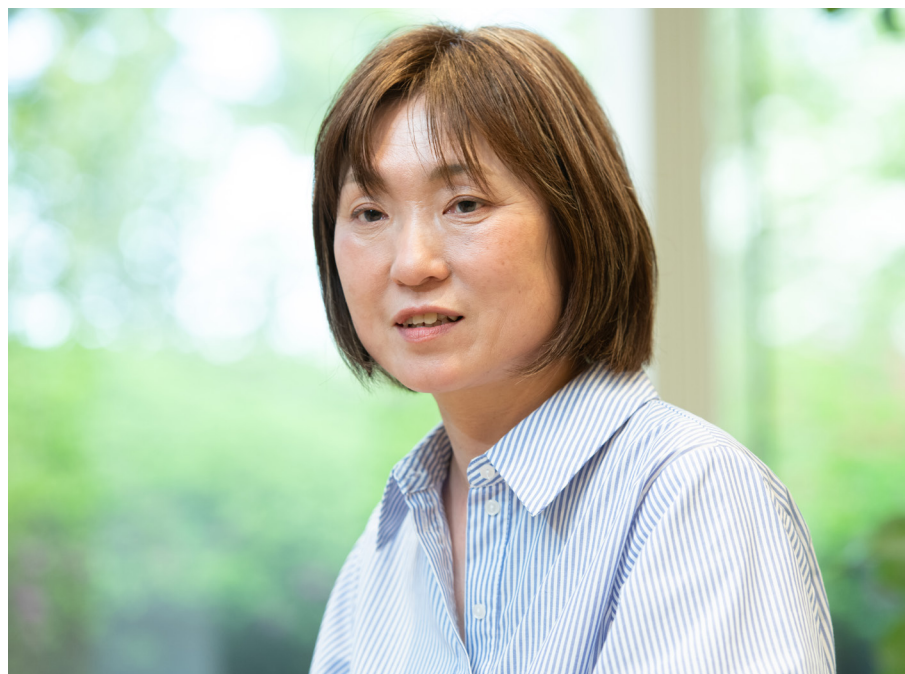
これを好機だと捉えたのがコミュニケーション企画部 主査の瀬谷 まゆみ氏です。その背景に、同社のコールセンターにはある大きな課題がありました。

「コールセンターでは自動音声応答(IVR)にてメニューを案内し、番号を選択してもらってお客様を適切な窓口におつなぎします。しかし、カード会社への問い合わせ用件は多岐にわたるため、すべての案内が終わるまでには約120秒かかっていました。お客様は適切な案内先を判断できず、最後の“その他”まで待ったり、案内を最初から聞き直したりするケースが多く見られました」(瀬谷氏)

課題をキンドリルに相談したところ、具体的な対策を丁寧に回答してくれました。また、“AIオペレーターと一緒に育てていきましょう”と行ってくださったので、プロジェクトを進める判断ができました

## 瀬谷 まゆみ 氏

株式会社ジェーシービー  
コミュニケーション本部  
コミュニケーション企画部 主査



実際にカード会員からも「複雑」「時間がかかる」といった声が寄せられていたといいます。

「“その他”が選択された場合、オペレーターが用件をうかがって正しい担当者に転送しますが、これでは待ち時間が増えてさらなるストレスになるほか、オペレーターの対応が増えるため業務効率の観点でも改善が必要でした」(瀬谷氏)

## AIによる音声認識をIVRに実装

同社では、IVRにて顧客が“その他”を選択した内容を分析してみると、実際にその多くはIVRで案内する他のメニューで解決できる内容であったといいます。言い換えれば、IVR上で多くの顧客を正しいメニューに誘導できていない現状が浮き彫りになりました。

もちろん同社ではIVRを継続的に改善してきたものの、そこには限界があると判断。イノベーション統括部からの提案を機にAIによる抜本的な改革を行う決断に至りました。それは、音声認識技術と自然言語処理技術を利用し、顧客が発した言葉から適切な応答を返したりオペレーターへとつないだりする「AIオペレーター」の実現です。瀬谷氏らコミュニケーション企画部がプロジェクトに参画し実現可否を検証するPoC(概念実証)を開始しました。

「複数のAI製品を検討し、認識精度が期待値に達するAI製品を選定し、キンドリルとともにPoCを実施しました。正答率80%を目標にしていたのですが、用件の振り分けやFAQ対応については90%以上と想像以上の精度が出ることを確認できました」(瀬谷氏)

こうした経緯を踏まえ、JCBはAIを利用したIVRの開発を正式に決定しました。

「PoCで確認された課題をすべて書き出し、どのようにすれば克服できるかをキンドリルに相談したところ、具体的な対策を丁寧に回答してくれました。また、マニュアルを見ながら自分たちで設計・構築・運用していくのは困難だと思ったのですが、“AIオペレーターと一緒に育てていきましょう”と言ってくださったので、プロジェクトを進める判断ができました」(瀬谷氏)

## AIオペレーターによる用件の振り分けシステム わずか半年でリリースできる状態に

AIオペレーターの開発は、2020年秋に着手しました。通常のシステム開発では数年がかりになることも珍しくありませんが、AIによる応答以外の部分は既存のシステムを活用することで、わずか半年でリリースできる状態まで仕上げました。

しかし、導入には苦労もありました。AIで音声認識はできたとしても、それがどの用件に該当するのは人間が定義しなければなりません。コミュニケーション推進部の本郷直美氏は、問い合わせの意図を汲むための工夫が必要だったと説明します。

「例えば銀行口座からの“引き落とし”を“振替”と言うなど、お客様によって使う言葉が異なるため、社内用語だけでは適切に用件を振り分けられません。多様な言葉を正しく認識できるように工夫しました」

また、導入期間中にはコロナ禍という未曾有の事態が発生したことで、想定しなかった問題も発生しました。コミュニケーション推進部 統括グループの穂積里栄氏は、次のように説明します。



「導入を決めてからリリースまでの間では、コロナ禍によってお客様の行動パターンが変わり、利用の傾向も変わっていきました。また、マイナポイント事業への対応に伴う新しい問い合わせが想定される中、リリースを前にしてキンドリルの協力を得ながらAIのナレッジを増やして対応していきました」

## 適切な窓口に接続するまでの所要時間が半分以下に

AIオペレーターの構築が完了し、別途生じた電話回線の問題からリリース待ちになったものの、2022年7月には一部地域でサービスを開始し、2023年2月には全国展開を果たしました。新たなシステムでは、コールセンターに電話をかけると、用件を伝えるように促す自動音声流れます。顧客は言葉で用件を伝えたのち、その内容を音声認識して適切な転送先につなぐ仕組みとなっています。

これにより、適切な窓口に接続するまでの所要時間は53秒と半分に短縮されました。顧客にとっては、ガイドを聞いて番号から選択する従来の方式から即座に用件を話せるようになったことでユーザー体験が向上しました。JCB側のメリットとしては、人手による用件転送とIVRで完結できる問い合わせが増えることにより、有人対応の約10%削減が見込まれ、業務の大幅な効率化が期待されています。

「AIオペレーターの導入について、お客様からの問い合わせは少なく、自然なアナウンスで違和感なく用件を伝えることができたという感想もあり受け入れていただけていると認識しています。お客様にフリクションレスなサービスを提供しつつ、人材不足が深刻なコールセンターの負荷軽減に貢献しています」と語るのは、コミュニケーション推進部 部長の中島健氏です。

プロジェクトにおいてキンドリルは、システム設計とAI実装ダイアログの要件確認、多岐にわたる処理フローの整理、処理フローに基づく設計、AI学習（専門用語など）などを担いました。瀬谷氏は、特に金融業の支援やAI技術の適用を通して培った経験、そしてコールセンター業務の深い理解がAIオペレーター導入に貢献したと評価します。

「今回のAIオペレーターは、複数のシステムをつなぎ合わせて構築しています。その中でキンドリルはコールセンターの仕組みやシステムに詳しく、弊社以上の知識をお持ちなので助かりました。弊社のシステム本部とも直接会話しながら導入を支援していただきました」（瀬谷氏）

# AIオペレーターの導入後は、お客様からの問い合わせは想定以上に少なく、混乱なく受け入れていただけていると認識しています。人材不足が深刻なコールセンターの負荷軽減にも大きく貢献しています

## 中島 健氏

株式会社ジェーシービー  
コミュニケーション本部  
コミュニケーション推進部 部長



## AIオペレーターを継続的に育て さらなるフリクションレスを目指す

JCBでは、AIオペレーターの効果を高めるために、現在も問い合わせの内容を分析して継続的な改善に取り組んでいます。「キンドリルからはシナリオの検討や、実装可否の判断において多大な支援を得られました。AIが振り分けられずにオペレーターが対応したケースを分析し、必要な用語を追加するなどのチューニングを行って精度を高めています」と穂積氏は語ります。

さらに本郷氏も、「例えば“支払いについて”と発話していても、支払いが難しいのでリボや分割を利用したいのか、それとも支払いが遅れる旨を伝えたいのかなど、さまざまな要件が想定されます。そこでAIが選択肢を変えて顧客に聞き返しながら、うまく振り分けられるようにしたいと考えています」と語ります。

こうした改善を積み重ねながら、同社ではよりAIで自動化できる範囲をさらに広げていこうとしています。

「理想的にはすべての業務を自動化できればよいのですが、現時点ではまだ困難です。例えば、当初PoCでは音声認識で住所変更まで完結できないか検討しましたが、複雑な地名やマンション名などの認識にはまだ課題が残るため断念しました。このように、現状では難しいことも実現の可能性を継続的に模索しながら改善を進めていきたいと思えます」と中島氏は語ります。

中期経営計画「Plan 2024」でも示されるように、「お客様の多様化・高度化する顕在・潜在ニーズに応える」「BPRとデジタル化により、効率性を追求する」ことを目指すJCB。最後にコミュニケーション企画部長 石田光寿氏は、今回の一連の取り組みを踏まえてこう総括します。

「お客様が安全・安心にクレジットカードをご利用できるようにするには、さまざまな手続きや疑問の解消が『24時間365日』いつでも行える接触チャンネルの提供が必要です。これからもAIの技術を活かしながら、より早く適切な情報を提供できるユーザー体験の優れた接触チャンネル構築を追求していきたいと思えます」





## 次のステップへ

キンドリルがどのように社会を成長へと導く重要なシステムを発展させているのか、[詳細をご覧ください](#)。

© Copyright Kyndryl Inc. 2023. 無断転載を禁じます。

本資料は最初の発行日の時点で最新のものであり、Kyndrylによって随時通知なしに変更される場合があります。すべての製品およびサービスが、Kyndrylが事業を展開しているすべての国において利用できるわけではありません。Kyndrylの製品およびサービスは、それらが提供される際に適用される契約条件に従って保証されます。

引用されている性能データとお客様事例は、例として示す目的でのみ記載されています。

実際の結果は特定の構成や稼働条件により異なる場合があります。

Kyndrylの製品およびサービスは、それらが提供される際に適用される契約条件に従って保証されます。