



GIDR.ai
GUIDED INTELLIGENCE

GUIDED INTELLIGENCE DELIVERED RAPIDLY

**コールセンター
× GIDR AI で
対応前・対応中・後処理を
丸ごと効率化しよう**

目次

1. 今日のコールセンターが抱える課題
2. 慎重にしか進まないコールセンターでのAI活用
3. GIDR AI（ガイダーAI）とは
4. GIDR AI がコールセンターですべてしてくれる3つの仕事
5. GIDR AIをおすすめする「コールセンター」や「企業」
6. 最後に



1. 今日のコールセンターが抱える課題

現在、日本のコールセンターは深刻な**採用難**に直面しています。「コールセンター白書2023」によると、採用状況について調査対象企業の**33%**が「**全拠点でかなり厳しい**」と回答しています。採用難への対策として、各コールセンターは以下の点に取り組んでいます。

- オペレーターのモチベーションアップ
- 生産性向上
- 呼量削減

上記の取り組みに役立つツールとして、**生成AI**が注目されています。国内コールセンターにおけるのAI活用は状況はどのようなもののでしょうか。

採用状況「かなり厳しい」

33%

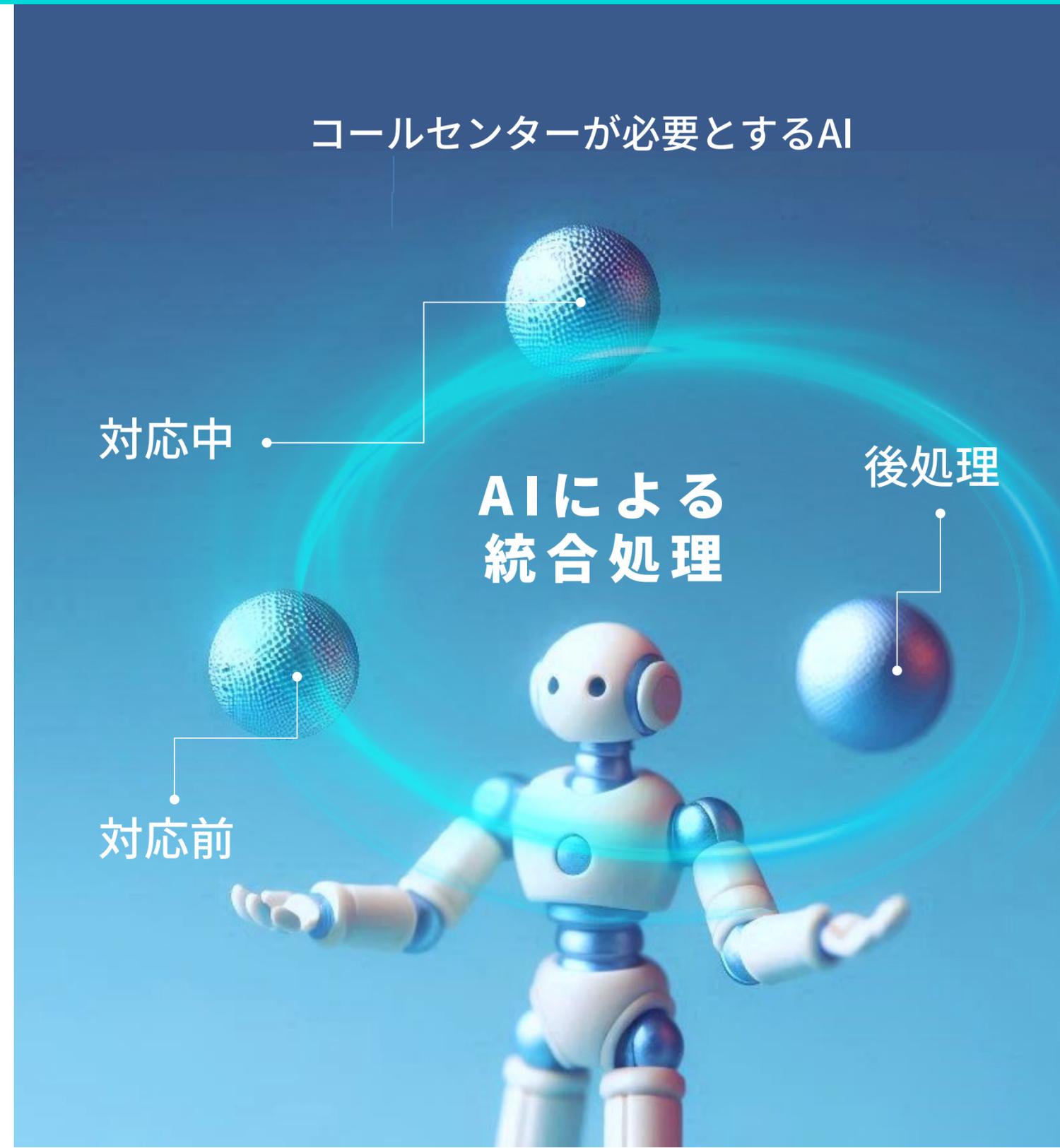


2. 慎重にしか進まないコールセンターでのAI活用

「コールセンター白書2023」によると、AIによるFAQの自動生成や VOCの要約、チャットボットの導入が進んでいるものの、「センター全体で生成AIを利用している」と回答した企業は212社中わずか**13%**にとどまっています。

人材不足の中で、AIの導入に二の足を踏んでしまっているのが現状です。しかし、コールセンターが望むAIツールについて前述の白書は、「AI処理のポイントソリューション的な活用の後、将来的には『全体の統合処理』にまで至るロードマップが描かれている」と指摘しています。

「対応前・対応中・後処理」までの**業務全体を統合して処理してくれるAIツール**が望まれているのです。



3. GIDR AI (ガイドAI) とは



GIDR AI (ガイドAI) は、コールセンターの現場が求める

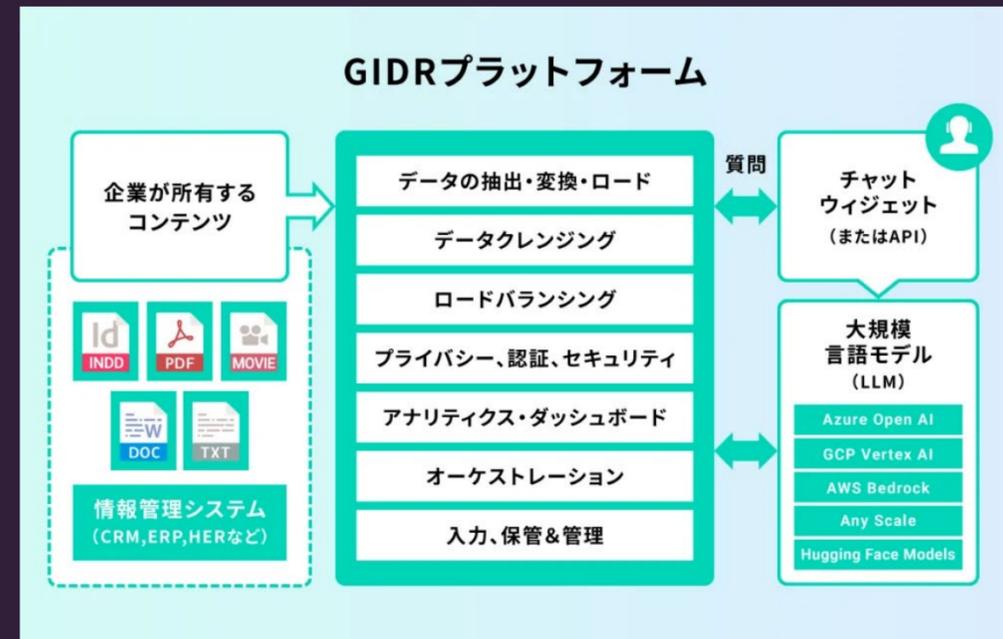
「対応前・対応中・後処理」の全工程を効率化できるAIプラットフォームです。

● 多様なコンテンツの構造化

PDF、画像、動画、音声など様々なフォーマットのコンテンツを簡単に構造化できます。これによりAIの活用に必要な事前準備が大幅に効率化されます。

GIDR AI の開発元は「国連」や

「Pearson社」にある大量の紙データをデジタル化してきた実績があります。もし「大量の社内資料、パンフレットといった紙データをデジタル化したい」というご要望がありましたらお気軽にお問い合わせください。



● 統合プラットフォーム

GIDR AIは柔軟な統合プラットフォームです。センターの様々な業務を、一つのシステムで一貫して対応可能。業務ごとに異なるAIを導入する必要がなくなります。

● 高い拡張性

APIを通じて様々なCRMやチャットボットと連携可能。たとえば、Azure Open AI、GCP Vertex AI、AWS Bedrockなど、それぞれの得意分野を持ったLLMを柔軟に選んで運用していただけます。

● セキュリティ重視の設計

LLMのドメイン制御機能により、情報漏洩のリスクを低減。AIの学習には導入企業の資料のみを使用するため、高度なセキュリティを維持しつつ運用が可能。機密情報の適切なマスキングも行います。

4. GIDR AI がコールセンターでしてくれる3つの仕事

その① 【対応前】 AIでFAQ作成

GIDR AIは、**顧客がオペレーターへ問い合わせる前に活用できるFAQを生成**してくれます。PDFマニュアルなどのコンテンツを元に、自動でFAQを生成していただけます。AIは読み込んだ情報だけに基づいて回答するので、見当違いの回答をすることがありません。生成AI特有の「知ったかぶり（ハルシネーション）」をすることがないので安心です。また、多言語対応のため、たとえば中国語のPDFをAIに読み込ませて、日本語で回答することもできます。



PDFを表示させ、FAQとして
使いたいページを選択

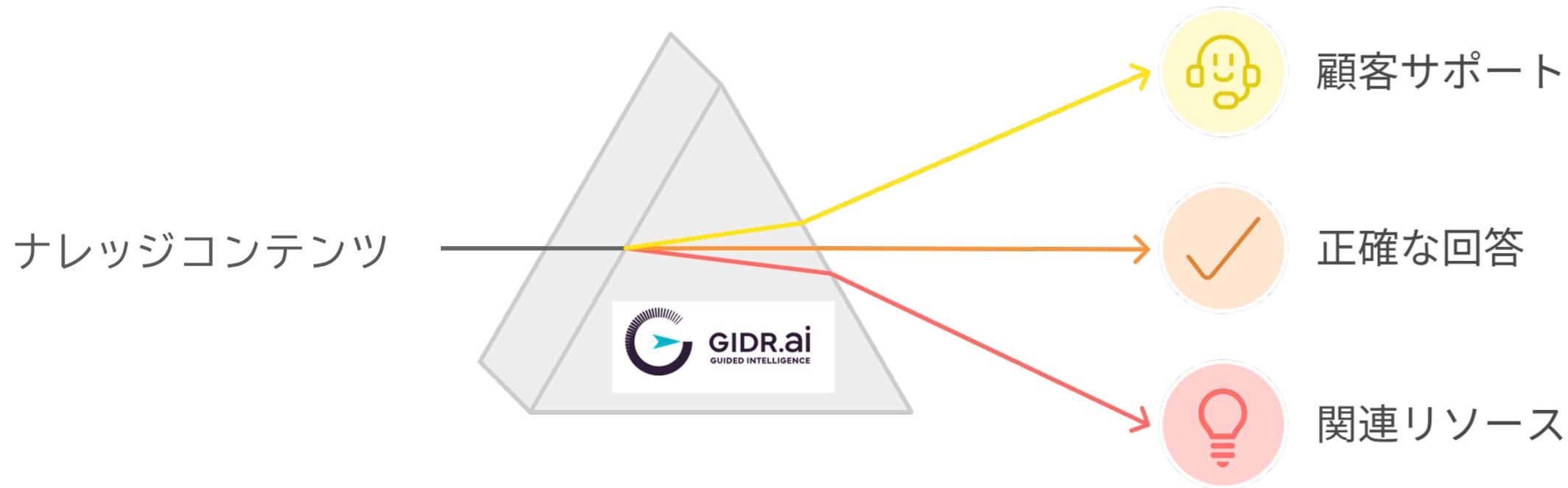
使用したい文章を選択し
「生成」ボタンをクリック

FAQが作成されました

4. GIDR AI がコールセンターでしてくれる3つの仕事

その② 【対応中】 AIが顧客対応をお手伝い

GIDR AIは、お客さまからの難しい質問に正確に答えられるように、**対応中のオペレーターをサポート**します。ナレッジコンテンツの量が膨大であったとしても、関連するQ&A、参考にできるPDF、関連動画をオペレーターに瞬時に教えてくれます。関連動画をクリックすると該当する箇所から再生させるといったことも可能です。

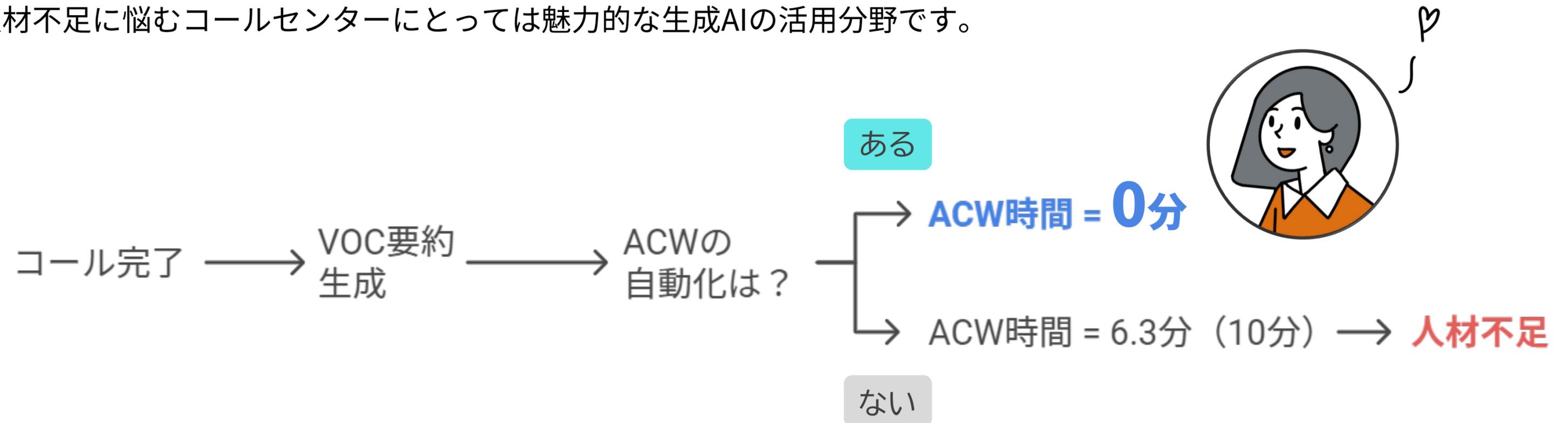


4. GIDR AIがコールセンターでしてくれる3つの仕事

その③ 【後処理】 AIが自動でアフター・コール・ワーク

「VOC要約」を生成AIにさせることで、後処理を意味するACW（アフター・コール・ワーク）を大きく削減できます。たとえば、通常のオペレーターがACWに必要な時間の**平均は6.3分**です。ときには、**10分以上**かかることがあります。しかし、生成AIで自動化できれば**ACWを限りなくゼロに**できます。

人材不足に悩むコールセンターにとっては魅力的な生成AIの活用分野です。



5. GIDR AIをおすすめする「コールセンター」や「企業」



対応前・対応中・後処理を丸ごと一つのAIツールで実行したいコールセンター

コールセンターの全工程を効率化することで、オペレーターの負担を軽減し、生産性を向上させることができます。

限られた人員でも効率的なコールセンター運営が可能になります。



ハルシネーションやセキュリティの心配がないドメインでLLM運用をしたい企業

GIDR AIは、セキュリティにも配慮しており、機密情報は適切にマスキングされます。

また、特定のデータベースに保管されている情報を検索し、大規模言語モデル（LLM）に正確な回答を生成させる仕組みであるRAG技術を採用しています。



コンテンツの構造化から、顧客接点の部分までを丸投げしたいエンタープライズ企業

GIDR AIは、PDF、画像、動画など、様々なフォーマットのデータをAIが理解できる形式に構造化し、変換することができます。



活用したいデータの量と種類が多くて途方に暮れているコールセンター

コールセンターに蓄積された膨大なデータの中から、必要な情報を効率的に抽出することが可能になります。

6. 最後に

時間と手間がかかる**コンテンツの構造化を丸投げ**できるAIプラットフォーム **GIDR AI** コールセンターシステムと連携させることで、**対応前・対応中・後処理の全工程を効率化**します。

GIDR AI は、拡張性の高さが特徴で、応対分野やコストに合わせて**LLMを選択**できます。アバターオペレーターとの連携も可能です。AIの学習は導入企業の資料に限定できるため、**セキュリティを重視**した運用が可能になります。さらに、AIによる感情分析機能は、**カスタマーハラスメント対策**にも有効です。

「**コールセンターシステムとGIDR.aiの連携について**」さらにお知りになりたい場合、弊社までお気軽にお問い合わせください。





株式会社 コミュニケーションビジネスアヴェニュー
〒239-0847 神奈川県横須賀市光の丘3番4号 YRP 1番館 5F
046-821-3362 (平日 9:00—17:00)
<https://cba-japan.com>