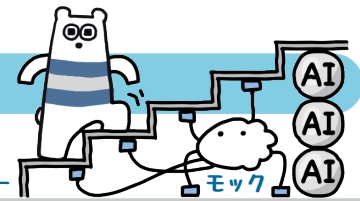




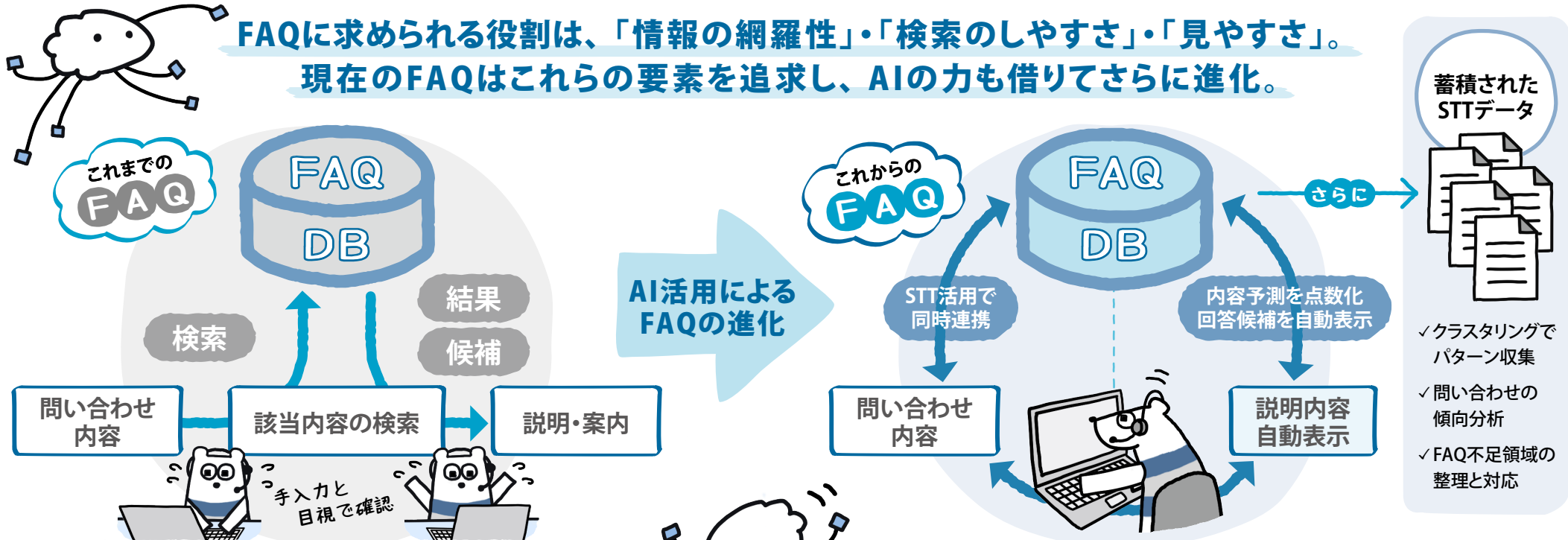
Vol.25 コールセンターFAQの最新事情

AI活用でさらに加速するFAQの進化

ピーピー



FAQに求められる役割は、「情報の網羅性」・「検索のしやすさ」・「見やすさ」。
現在のFAQはこれらの要素を追求し、AIの力も借りてさらに進化。



- 蓄積されたSTTデータ
- ✓クラスタリングでパターン収集
 - ✓問い合わせの傾向分析
 - ✓FAQ不足領域の整理と対応

問い合わせ内容をオペレーターが変換して入力検索。
答えを探して回答するというオペレーターを起点としたアクション。

情報の網羅性	FAQデータベースの充実
検索のしやすさ	タグ付けやキーワード化などの工夫
見やすさ	見出し、箇条書き、等の工夫

問い合わせ内容をFAQ側でも検知して、回答内容を自動表示し
オペレーターの対応をアシスト。全てを連携させ、効率の最大化。

情報の網羅性	クラスタリングでパターン収集 入電傾向を把握し、不足領域を明確に把握	精度向上
検索のしやすさ	応対に反応して、リアルタイムで自動検索	
見やすさ	候補の自動表示で情報選択が簡単 カテゴリ別表示でさらに見やすく	効率化

これまでの工夫に加えて
AI活用ならこんなことも

- Point!**
- FAQの機能・使い方も進化している。
 - しかし重要なのは、「検索のしやすさ」・「見やすさ」だけでなく「情報の網羅性」が大切。
 - 専門性の高いFAQマスターデータは、すべてAI任せでは上手くいかない。
 - 情報管理はしっかり人がメンテナンスするなど一定のリソースを割くことで、AIの力も最大化できる。

