

壊れゆく“若者たち”

File.33 デジタル症候群(33)~コールセンターとAI(1)

文 石井 通明 text by Michiaki Ishii

電

話を中心とした仕事は様々な形で様変わりしています。自身が展開している外注受託型コールセンターでは、コールセンターのオペレーター業が「10年後に無くなる仕事」と言われており、業界的に様々な変革を求められています。

元よりコールセンターの仕事は感情労働とも言われており、肉体的な負荷よりも圧倒的に精神的負荷が高くなります。「苦情」を例にするならば、対面での苦情は収まりやすくても、電話の苦情はなかなか収まらない傾向があります。これは相手の顔も見えなければ、直接暴力を受けることもない分、普段よりも攻撃的になる傾向があるためです。

ゆえにコールセンターの現場は離職率が高いです。実状として平均離職率は年間で7~8割であり、伴って人件費(採用、知識維持、品質保持、教育、懇親等全て含む)も非常に多く掛かっており、運営者の悩みの種でもあります。

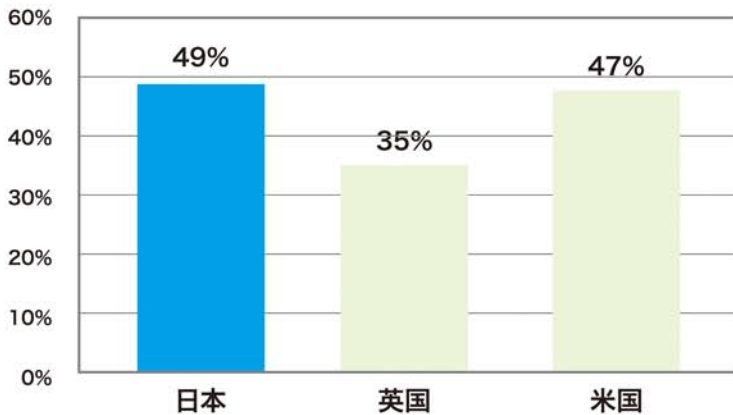
こうした背景から、コールセンターの業界ではAI(人工知能)対応が大

きく注目されています。本来であれば、問合せをした人間が必要としている情報を得られれば十分事足りており、その案内の中で「待たせられすぎて」「話し方が気に食わない」「説明がわかりづらい」という不毛な時間は無くなりません。

コールセンターの運営側としても、最も掛かるコストが大幅に削減できるのであれば、この話が進行しないはずがないと考えられます。

昨年、野村総合研究所から「日本の労働人口の49%が人工知能やロボット等で代替可能に」という研究結果が発表されましたが、今後は単純作業を行うものほど、AIによって自動化されていくと考えられます。

実際アメリカではすでにAIを本格導入している企業が散見されており、日本でも大手金融機関のコールセンターが導入しています。AIが人間と同様の自然発話をすることで、電話による問合せ窓口は近い将来確実に様変わりします。



人工知能やロボット等による代替可能性が高い労働人口の割合(日本、英国、米国の比較)
出典:野村総合研究所(2015)

Profile

東京都大田区生まれ。
英国ウェールズ大学MBA(経営管理修士)。
日本交渉学会会員。ハーバード流交渉学・消費者行動心理学・コンフリクトマネジメントを研究。日本コールセンター協会情報調査委員。
㈱グッドクロス 取締役 COO
長年コールセンター運営に携わり、人と人のコミュニケーションについての研究を進めている。思いやりのコールセンターを展開。
beecall 03-6420-2088
[http://www.bcall.jp]

