

壊れゆく“若者たち”

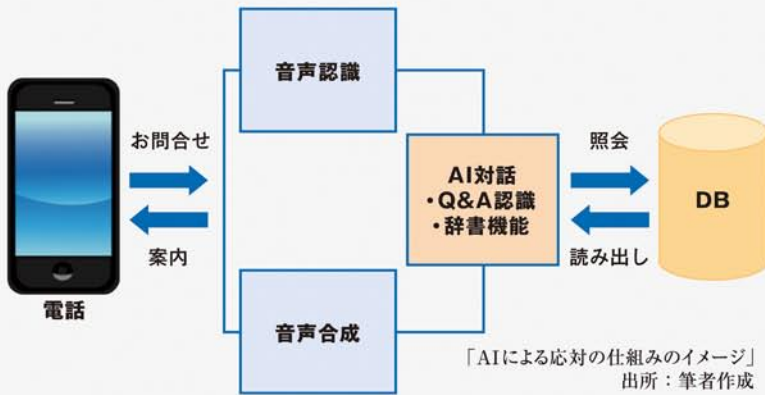
『File.34 デジタル症候群(34)～コールセンターとAI(2)』

文 石井 通明 text by Michiaki Ishii

AI(人工知能)がコールセンターの場に導入されている事例は、すでに国内でも散見されています。このAIの凄いところは、自分で学習してしまうという点です。質問に対する回答から、相手の言葉を分析し、様々な場面を重ねて、パターンを蓄積して、最も良い回答を導き出します。時間や混雑に悩まされることも無くなるでしょう。

コールセンターでの対応は、人が一人で担当しなくてはなりません。これは非常にコストを要するのです。さらに、話が長くなり、解決までの時間を要する程に、他の電話回線を埋めてしまい、一対一で対応している裏側では、いつまで経っても電話がつかないという事態が起こります。対応するオペレーターも電話を掛ける側も高ストレスであり、とても非効率であるといえます。これもAIが自動で対応することになれば、回線の増設は光回線があれば、無数に広げることができ、電話がつかないのを待たせることもありません。さらに

「AIによる応対の仕組みのイメージ」
出所：筆者作成



例えば、コールセンターのコストの置き所である深夜の対応も、全て自動で済んでしまいます。

コールセンターで働く人は、クレーム対応に挙げられるように「感情労働」を行う人なのですが、今後、感情労働を選ぶ日本人は減っていくと考えられます。現にコンビニエンスストアやファストフードを始めとする店頭接客サービスの従業員には、外国人労働者が増えてきています。店頭接客サービスは、やがてAIによるロボット対応に変わっていく



Profile
東京都大田区生まれ。
英国ウエールズ大学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。
株式会社クロス取締役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。
beecall1031642012088
[http://www.beecall.jp]

のだと予感します。一方でコールセンターでは言葉のイントネーションが非常に重要視されています。外国人労働者を雇うことが難しい面があります。こちらも、企業のコスト削減のためにAI対応にしていたほうが有益であることは、誰もがすぐにイメージできるでしょう。現在のコールセンターのAIは「自然発話」に注力する域にまで達しています。たどたどしい機械の音声ではなくっていいのです。さらにコールセンターの仕組みは、応対の裏側でデータベースと連携することが可能です。電話した人の電話番号やカード番号を伝えたら、全て紐付けることが出来、過去の問い合わせ内容とも完全一致させることができるでしょう。しかしながら全てが機械に管理されながら、機械と違和感の無い対話を行っていく未来は、ちょっと不気味に思えます。