

ドコモショップ来店予約を完全自動化 ボイスボットで対応時間50%削減を目指す

コロナ禍以降、来店には事前予約が必要となったドコモショップ。全国2310店舗において年間1400万件の来店予約があり、このうち電話は700万件を占める。その対応時間は年間95万時間にのぼる。

「来店予約はドコモショップのスタッフが受けます。通常業務の傍ら電話対応を行うため、お客様対応に支障が出ていました。そこでショップへの電話はすべてAIが自動応答し、AIで完結できなかったもののみスタッフが受ける“来店予約完全自動化プロジェクト”を開始しました」とNTTドコモの小栗 伸氏は振り返る。

システムはNTTドコモの『AI電話サービス』を採用。プロジェクトは、実証実験、トライアル導入、全国展開の3段階に分け、最終目標として電話対応時間の最大50%削減を目指すことにした。

実証実験は2021年10月、直営

店15店舗で開始。最重要指標に、①顧客評価、②会話の完結率、③入電数——の3つを設定した。既存の電話番号に組み込むと大掛かりなシステム改修が必要なため予約専用番号を新設。運用はAIが希望店舗・予約内容・日時を聞き取ったうえでSMSを送信、既存の予約サイトに誘導し予約内容を確認して完結するフローにした。スピード重視で、3指標を検証できる最小限の構成・運用で実施した。

2022年10月から全国展開を開始！ プラン変更など対応業務拡大も視野

検証の結果、顧客評価は概ね好評だったが、完結率や入電数には課題が残った。そこで対話の離脱箇所を徹底分析。離脱要因の仮説を立て、打ち手を考えて実施するPDCAをひたすら繰り返した。例えば、着信直後に機械音声の流れで驚いて切電する人が多かった。



AI電話サービスの小栗 伸氏(左)、近藤 淳氏

そこで最初に人の声を録音した「この後はAIがご案内します」というメッセージを流し、心の準備を促したところ切電が減った。こうした工夫・改善を続け、完結率や入電数を向上させた。

実証実験を経て課題を洗い出し、それを1つひとつ潰していったことで、目標の50%の時間削減が見込めるようになった。そこで、2022年3月に200店舗を対象にしたトライアル導入を開始。対象店舗数拡大による課題の抽出と全国展開に向けた改善を繰り返し、全国展開できる品質にまで高めた。

「2022年10月から全国展開を開始します。これはゴールではなくスタート。トライアルでは見えてなかった課題もあると思うので、今後も改善を続けます。同時にプラン変更など簡易手続きの自動対応など業務範囲を拡大する方針です」と小栗氏は展望した。

図 来店予約完全自動化の目指す姿



- 顧客
- 24時間365日、電話がすぐつながる
 - 複数のショップに電話する必要がなくなる
 - 来店せずに、電話簡易オーダーができる

- ドコモ
- 店舗スタッフ稼働を年間最大50%削減
 - あふれ呼の削減による機会損失の改善
 - 時間、場所に縛られないユーザー体験