

DX人材は“現場”で育成すべき 適性高いセンター運営を熟知したスタッフ

イベントのオープニングを飾った初日の基調講演のテーマは、「超自動化時代の宿命的課題『DX人材』の育て方」。DX促進や人材育成に取り組む先進企業の担当者と、DXに特化した人材育成企業のコンサルタントが意見を交わした。

パネリストとしてLIXIL デジタル部門システム開発運用統括部デジタルサービスサポート部 主幹の小田 豊氏、リコージャパン デジタルサービス営業本部CXセンター センター統括部DX推進グループ リーダーの鴻野周子氏、デジタルグロースアカデミア シニアマネジャー/データサイエンティストの大平祐輔氏が登壇し、モデレータは本誌編集長の矢島竜児が務めた。

コロナ禍で急加速したDX。コンタクトセンターやカスタマーサポートの現場でも、AIをはじめとするさまざまなITツールが導入されている。しかし実際は、取得したデータを、戦略の策定などに活用できる人材の不足が課題視されている。大平氏は冒頭、「DX推進は、顧客の生活、そしてオペレーターらスタッフの仕事をより良くすることを前提に考えて行うべき」と指摘。それを受けてリコー



左から、LIXILの小田 豊氏、リコージャパンの鴻野周子氏、デジタルグロースアカデミアの大平祐輔氏

ジャパンの、顧客企業の働き方や要望を加味したDX推進の取り組みが紹介された。「コンタクトチャンネル拡充とお客様の自己解決支援として、従来のチャンネルに、夜間や休日にも修理受付ができる自動応対ツールを導入。故障診断などにも活用してダウンタイムの低減、迅速な問題解決を図っている」(鴻野氏)

センター運営のDX人材 必要なスキルは4点

コールセンターに必要なDX人材について大平氏は、「運営規模やDXの進捗度合に関わらず、競争力を向上するために、データやデジタル技術を活用して、業務の変革を推進する人」と定義づけた。こうした人材に必要なスキルとして、(1) 自社コールセンターのサービスに関する知識がある、(2) 顧客視点でのあるべき姿が考えら

れる、(3) 関係者を巻き込んで課題解決を進められるビジネススキル、(4) デジタル技術とデータに関する広いリテラシーの4点と説き、「外部からDX人材を採用するのではなく、センター運営を熟知する人にデジタル技術を学ばせ、育成すべき」と強調した。

具体例では、LIXILの取り組みが挙げられた。業務量が多く、人材育成に取り組めない問題を、研修やFAQ作成といった9つのプロジェクトに細分化し、興味のある分野に各自が携わる「グッド・サイクル」によって成果が上がったことを小田氏が紹介した。

コールセンターの現場では、日々の業務に追われて、ITリテラシーを高める余裕がない企業も多い。大平氏は、「部門にDX人材がひとりもないのは危険」と警笛を鳴らす場面もあり、聴講者は真剣に耳を傾けていた。

生成AIの使い方を専門家に聞く！ 運営企業の経営者の疑問に回答

生成AIを顧客接点業務にどう活用するか。あまりにも急速な進化もあって、経営者やマネジメントの多くは、「導入しなければ」という強迫観念に近い感情を抱くとともに、「どう使えばいいのか」という疑問を抱いているのが現実だ。そこで、2日目の基調講演は、業界を代表する経営者の疑問にAIのプロフェッショナルが回答するというパネルディスカッションを開催した。

タイトルは「専門家に聞く！“AIってどう使うのが正解？”運営企業のギモンにプロが答える」。回答するプロフェッショナルは、三井住友カード Head of AI Innovation、ELYZA CMO、ディープラーニング協会 理事など、多数の肩書を持つ野口竜司氏。質問者として、日本を代表する通販



左から三井住友カード Head of AI Innovation、ELYZA CMO、ディープラーニング協会 理事の野口竜司氏、ジャパネットコミュニケーションズ社長の立石有太郎氏、ルームクリップ KANADEMOMO 事業管掌、オルビス CDO(チーフ・デジタル・オフィサー)、トレンダーズ社外取締役の石川森生氏

会社のコールセンター部門を担うジャパネットコミュニケーションズ社長の立石有太郎氏、そしてEコマースの専門家であり、数々の企業の経営に関わる、ルームクリップ KANADEMOMO 事業管掌、オルビス CDO(チーフ・デジタル・オフィサー)、トレンダーズ社外取締役の石川森生氏が登壇した。

プロンプトを学ぶ時間を取ろう！ 現場を変える可能性を強調

野口氏は、冒頭、生成AIで可能

となる業務領域について「業務タスクと対話タスクの大半をカバーできる。コールセンターでも文章要約や分析評価、問い合わせ対応、教育など適用できる機能は大きい」と強調(図)。立石氏、石川氏ともに自社でのAI活用事例を説明、生成AIの高い利用価値も認めつつ、「アーリーアダプターになるメリットがあまり感じられないが、どうアプローチすればいいのか」、「(コールセンターの現場での)人材教育がかなり難しい」、「オペレーション業務では、現段階では生成AIよりもルールベースの自動化ツールのほうが確実なのでは」などの質問や意見が飛び交った。

野口氏は、改善事例を交えながら、1つひとつ丁寧に回答。とくに教育については「数時間、専門家にプロンプトを学ぶ時間を取るだけで大きく変わる」と強調した。

図 「知的生産タスク」のほとんどをカバーする生成AI



■ コールセンターで使える領域

(出典：ChatGPT時代の文系AI人材になる！)