

15 : 05 ~ 15 : 30

# AI活用に重要な ナレッジマネジメント



対応一つが印象を変える。  
“顧客接点”を事業の武器にする、  
スピードと仕組みの最前線

主催 楽 Mail Dealer  
ラス



株式会社プロシード  
片岡 利之



株式会社プロシード  
コンサルティング部  
CXグループ  
マネージャー

片岡 利之

## ■経歴

2005年からサポート業界で活動、スタッフ向け技術指導の経験を経て、大手コールセンターアウトソーサーにて12年にわたり現場・営業・マーケティング・窓口企画・構築支援を経験。

その後、AIナレッジソリューションベンダーに入社し、ナレッジコンサルティングサービスの企画・運営を担当。2024年よりプロシードにて現職。コールセンターの現場の改善支援を行うコンサルタントとして活動中。

## ■活動／関連資格

- ・COPC認定 CXパフォーマンスリーダー
- ・HDI認定KCS Principles
- ・HDI認定国際インストラクター
- ・HDI認定ファシリテータ



- プロシードは30年以上にわたりコンタクトセンター業界に特化したコンサルティングを行っています
- グローバルの優れた手法を活用し、事業戦略から運営改善まで幅広い領域のご支援が可能です

## 会社概要

商号	株式会社プロシード
設立	1991年6月24日
資本金	100(百万円)
代表者	柳楽 仁史
HP	www.proseed.co.jp
連絡先	☎ 03-4223-3161
ビジョン	理想のコンタクトセンターデザインで企業価値を高める
主な事業内容	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ COPC規格認証審査</li><li>✓ コンタクトセンターアセスメント</li><li>✓ マネジメント改善支援</li><li>✓ コンタクトセンター向け各種研修</li></ul>

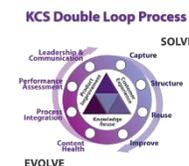
## 特徴

### グローバルの優れた手法(COPC)とは



- ✓ COPCとはコンタクトセンター運営におけるサービス
- ✓ 品質を上げ、コストを低下させ、顧客満足度と収益性を同時に向上させるマネジメントモデルのこと
- ✓ 現在、世界70か国で利用されており、日本ではプロシードが唯一の代理店として、認証・コンサルティングができる

### その他取り扱う国際規格



KCS  
ナレッジ活用



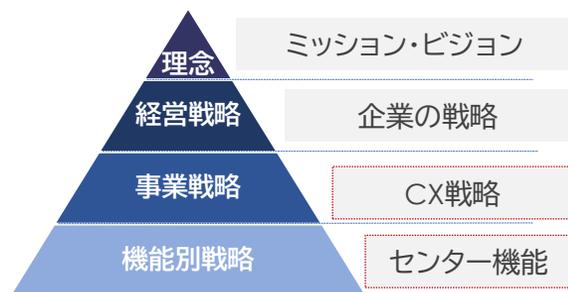
ICXI  
マネジメント  
スタンダード



IEHWS  
従業員幸福度

- プロシードは、主にコンサルティング、アセスメント、研修の3つを軸にサービスを提供しています
- 多角的な視点からのアセスメント、マネジメント研修など、企業の持つ課題に合った最適なお支援が可能です

## コンタクトセンター戦略・構築



### 戦略策定

デジタル対応にあたるロードマップ策定、ROIシミュレーションなどの戦略面を、経営層向けにご支援

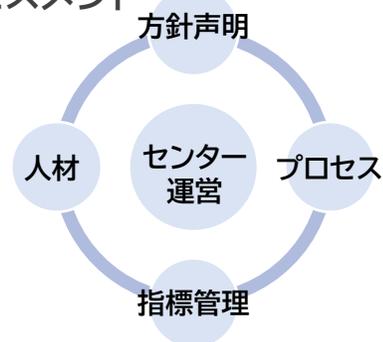
### 事業計画・運営KPI策定

運営KPIの設計や委託先管理・組織管理などマネジメントの計画策定を、現場マネジメント層向けにご支援

### 業務改善

応対品質の改善、運営KPIの改善、業務フロー設計など、現場レベルの課題解決をご支援

## アセスメント



### センターマネジメント診断

COPCなどの運営フレームワークに基づき、パフォーマンスや運営状況を客観的に整理

### CXミステリーコンタクト

問合せの起点から終点まで、全てのチャネル、カスタマージャーニー全体の顧客体験を評価

### Well-being診断

従業員の幸福度を高める7つの要素から、アブセンティーズムおよびプレゼンティーズムの改善・向上に向けた課題を可視化

## 研修



### COPC研修

運営フレームワークとして20年以上にわたり世界中のコンタクトセンターで活用されるCOPCを学ぶ

### KCS研修

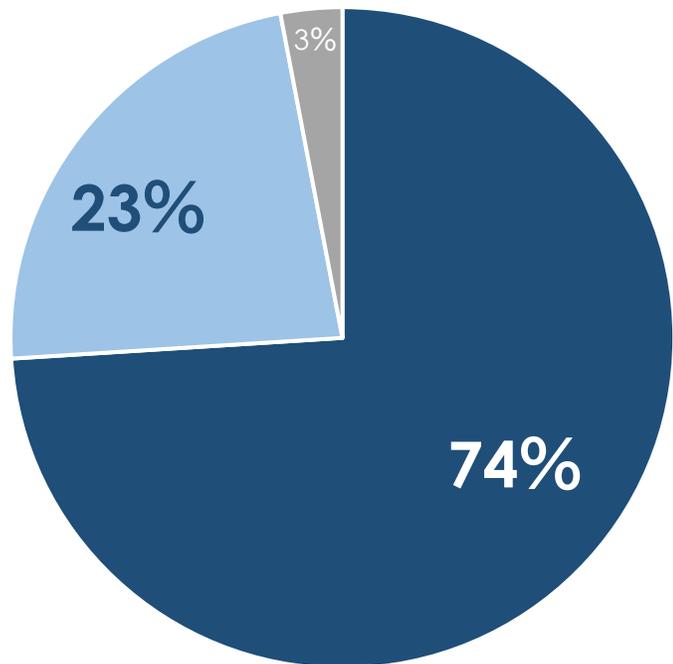
ナレッジの構造化、再利用、継続的改善といった国際標準のナレッジ管理手法KCSについて学ぶ

### SV研修／コンタクトセンター検定対策

コンタクトセンター検定にも対応した、現場リーダーに必要な知識、実践方法を学ぶ

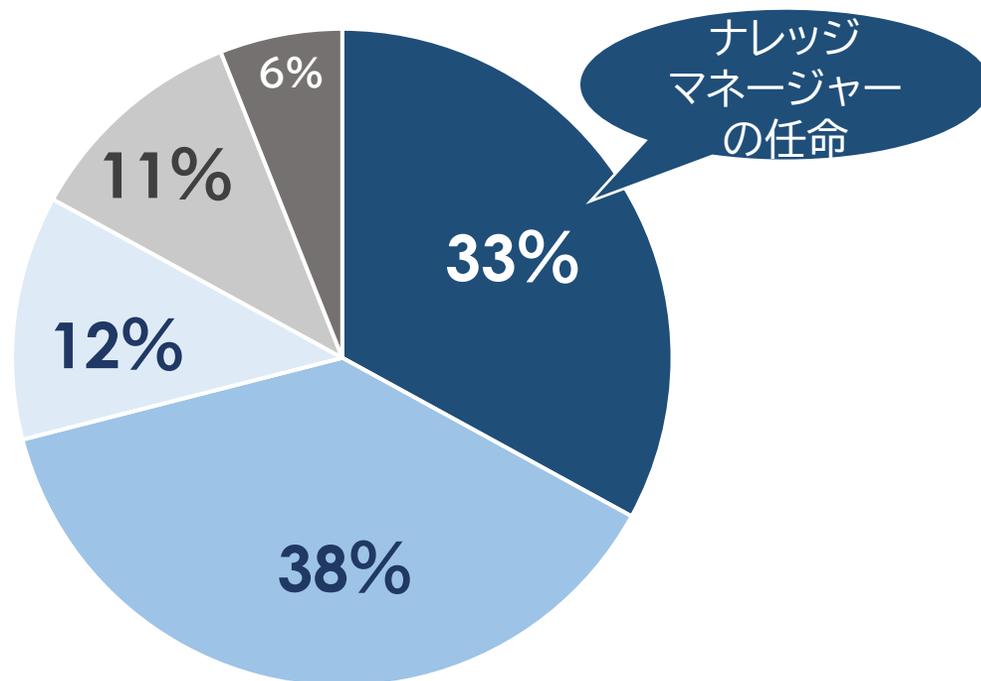
# ナレッジツールの導入と運営で陥りがちな事例

## FAQ/ナレッジは用意してる？



- 用意して、随時アップデートしている
- 一応用意している
- 用意していない

## 誰が？

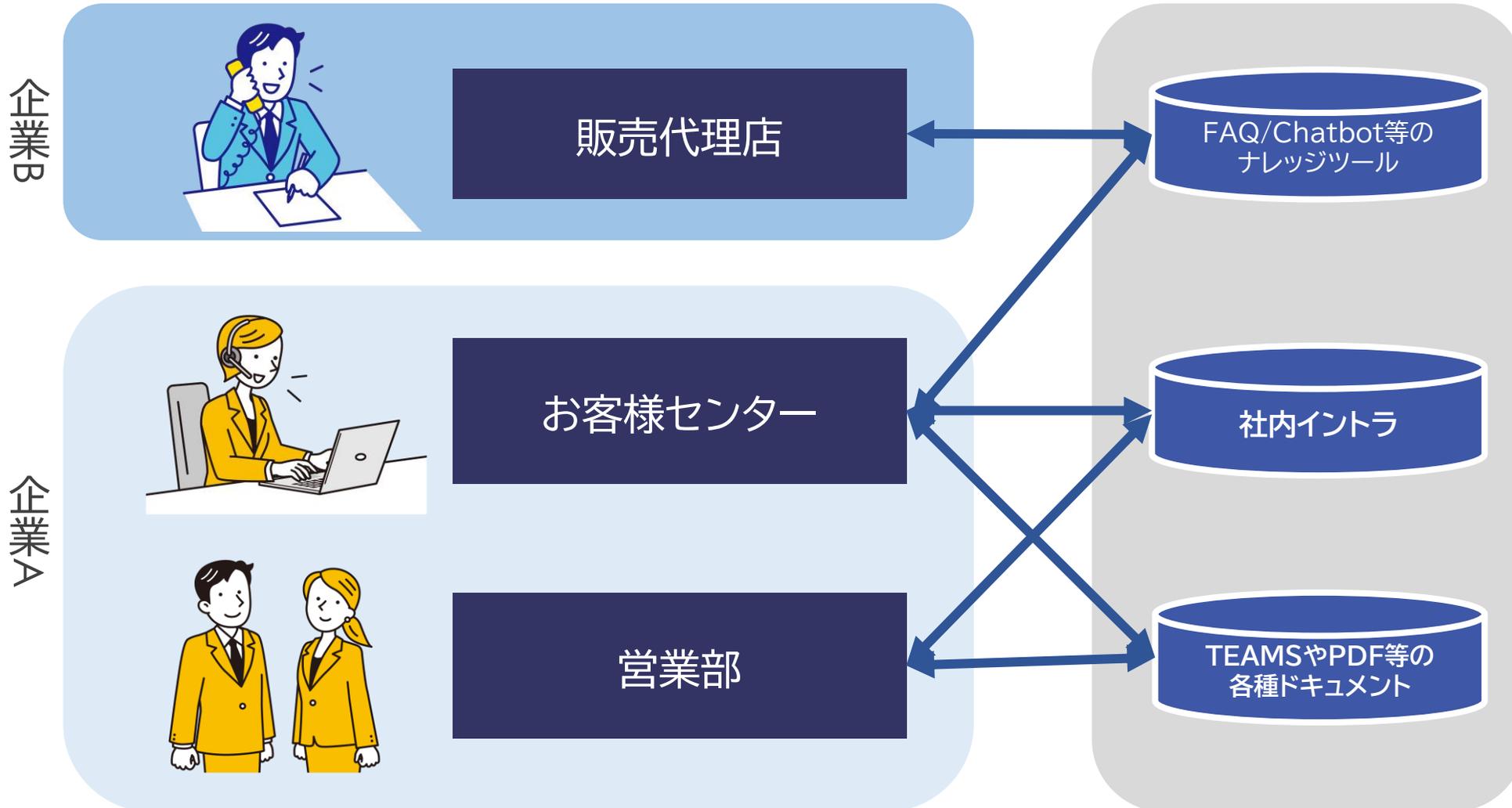


- ナレッジマネージャーを任命している
- SVが兼務している
- OPから選抜して兼務
- 他部門に担当者を設置
- その他

(引用元)コールセンター白書2024

# 【事例】とある企業で起きているナレッジ運用の課題

運営企業が業務別に合わせた個別のナレッジを運用している状況



企業Aのナレッジ担当者によるメンテナンス

## 【事例】ツールごとの満足度

- 現場で使用されているツールについて5段階での満足度調査を実施した
- 管理者は社内イントラやナレッジツールの評価が高く、コミュニケーターは各種ドキュメントの評価が高い傾向が見られた

### ■ 社内イントラ

- 入社当時だと4だったが、**更新が追いついてない**  
即時更新できるとありがたい
- 細かい情報はTeamsで担当者に直接聞いている

### ■ ナレッジツール

- 前よりわかりやすくなったが、**文字が多くてわかりにくい**
- **検索性が低い**

### ■ 各種ドキュメント

- 後処理のミス防止に有効で、テンプレートがすぐに使える
- 事象によっては、**マニュアルと社内イントラ両方確認が必要**



## 【事例】とある企業で起きているナレッジ運用の課題

- ナレッジアセスメントで見えてきた優先課題
- 下記課題により、結果的に社内では活用されづらい状況にある

複数のFAQやマニュアルが同じ内容でもそれぞれメンテナンスされており、二重管理の手間が発生している。  
ナレッジの数も多く、更新が追いつかず、情報が古くなり、お客さまへの「誤案内や、迷惑をかけるリスク」が発生している。



### ■ 現場の非効率な対応

OPは情報理解・追従が困難で、特に新人OPの自力解決には長期間を要する  
そのためSVへのエスカレが多発し、SVのフォロー負荷が増大、非効率な対応に繋がっている

### ■ 方針と実態の乖離

管理層と現場で最新情報の認識・情報源に齟齬が生じている  
例: 管理層と現場とでは最速と認識している情報源が異なっている

### ■ 情報源の分散とアクセス性の課題

マニュアルの複雑さ・古さ、および複数の情報源の分散によって、最新情報の把握と効率的な操作に困難を抱え、不安やエスカレーションを頻発させている

## 【事例】優先課題に対する打ち手

- 発生している課題に対する打ち手を検討
- A案はKCSの方法論に基づく打ち手、B案はKCS導入が難しい場合の打ち手としている

現場の非効率な対応

方針と実態の乖離

情報源の分散とアクセス性の課題

### A) KCSの方法論を活用する

- 「現場で解決し、その場でナレッジを改善する」文化の醸成
- 探索性の向上と一元化された情報源の構築
- エスカレーションの削減とOPの自己解決能力向上

### B) ナレッジの一元化と構造化、および顧客向けFAQへの集約

- 複数の情報源の統合と体系化
- 顧客向けFAQを「真の一次情報源」とする方針の徹底

# ■ AIの性能を引き出す為の準備とは？

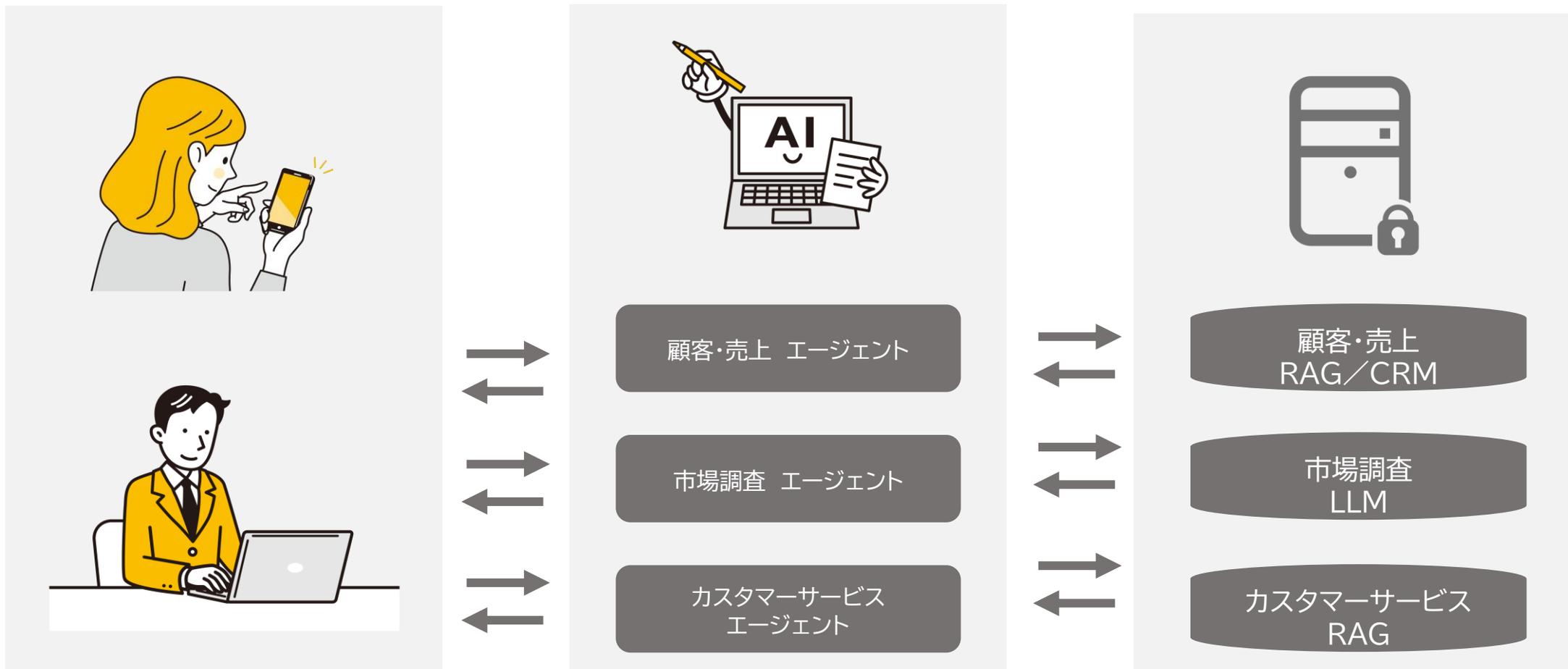
---

# 将来のAIエージェントへの備えでもナレマネが重要

ユーザー

AIエージェント

LLM/RAG/各種データ連携



AIの活躍には当然、適切なデータセットが必要  
将来的なAI活用を見据えるなら、今から業務に必要なデータの構造化を進めておくべき

## 基本的なLLMの動き



データセットはLLMとRAGで用途を区別する

LLMは一般公開されているインターネット等の情報ベースを扱う

RAGは指定された情報をベースとして扱う(ハルシネーション防止に役立つ)

# 構造化されたナレッジがAIの実力を引き出す

## ナレッジの元情報

顧客からWIN10とiPhoneの問題について問合せあり。iPhoneが同期しないとのこと。同期の設定を確認したが特に問題は見られない。顧客は会議があるので明日の午前中にコールバックしてほしいとのこと。

iPhoneの問題について田中さんに問合せたところ、レノボ PCのWIN10では、USB電源管理オプションを停止する必要があるとのこと。田中さんが再起動してテストするまで、このコールはオープンにしてほしいとのことだった。

## ナレッジの構造化

問合せ:

- スマホが同期しない

環境:

- iPhone
- Windows10

原因:

解決策:

1. USB電源管理オプションを停止する  
[USB電源管理オプションの停止の仕方](#)
2. 再起動する

ナレッジの理想は  
一問一答

LLMやRAGにおいて回答精度を高めるには構造化されたナレッジ管理が欠かせない。AIのROIを改善するにはナレッジマネジメントが必須

【最後に】 ユーザーは意外と電話したがらない  
だからAIが生きる・・・けど？

# 突然電話をかける顧客はわずか7%

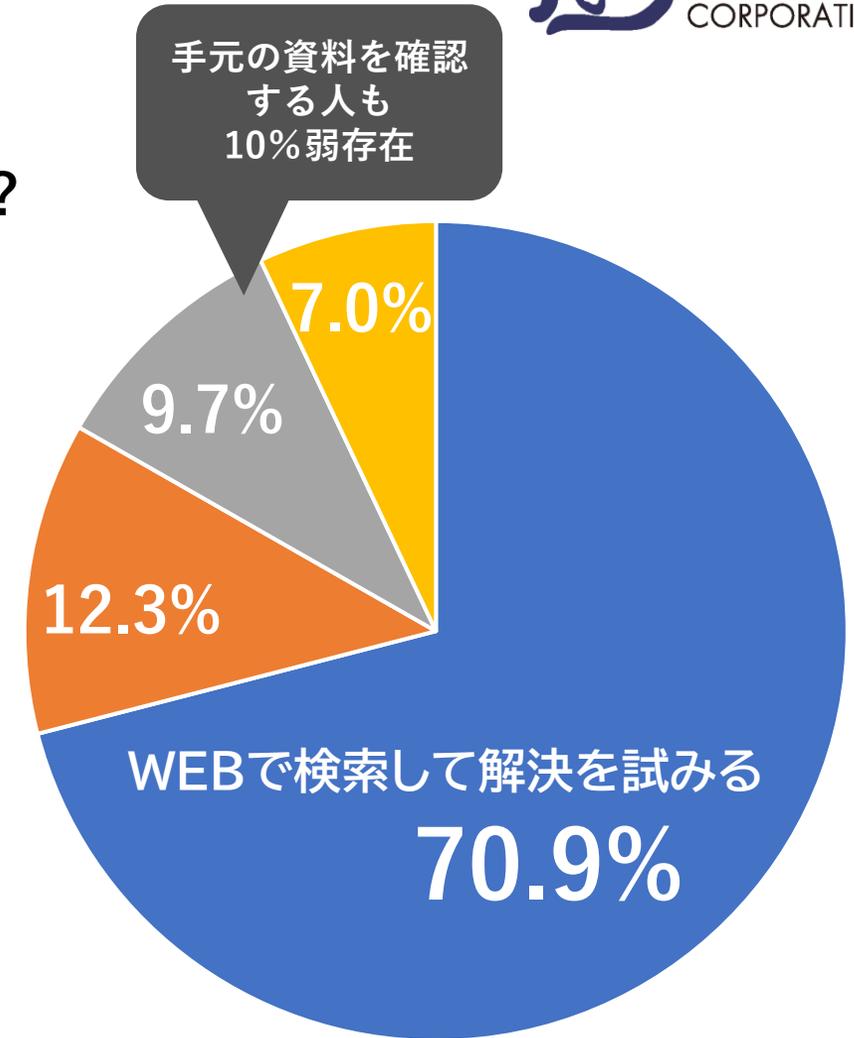
顧客はコールセンターに電話する前にどんな行動をとるのか？



8割以上の人は何らかの手段で自己解決を試みている

顧客はコールセンターに電話をかける前にどんな行動をとるのか

- WEBで検索して解決を試みる
- 企業の問合せフォームを探す
- 手元の資料を確認して解決を試みる
- 特に行動はとらず、いきなり電話をする



(引用元) NTTコムオンライン 2023年11月  
事前のWEB検索は当たり前！  
性年代別に見るコールセンターに電話をかける前の顧客行動とは

# オンラインサポートの利用率は7割越えとなる年齢層も

## これからの時代、顧客サポートはテキスト対応が主流になる

	コールセンター	オンラインサポート				オンラインサポートの比率
		チャットサポート		メール問合せ/ 問合せフォーム	FAQ	
		有人チャット	AIチャット			
全体	34%	10%	8%	23%	25%	66%
若年層 (20代~30代)	27%	12%	11%	24%	27%	74%
中年層 (40代~50代)	32%	10%	7%	25%	26%	68%
高齢層 (60代~70代)	51%	6%	4%	19%	19%	48%

オンラインサポートの利用率は全体で6割越え

オンラインサポートの利用率は若年層が高い

(引用元) J.D. パワー 2022年カスタマーセンターサポート満足度調査<EC・通販業界編>

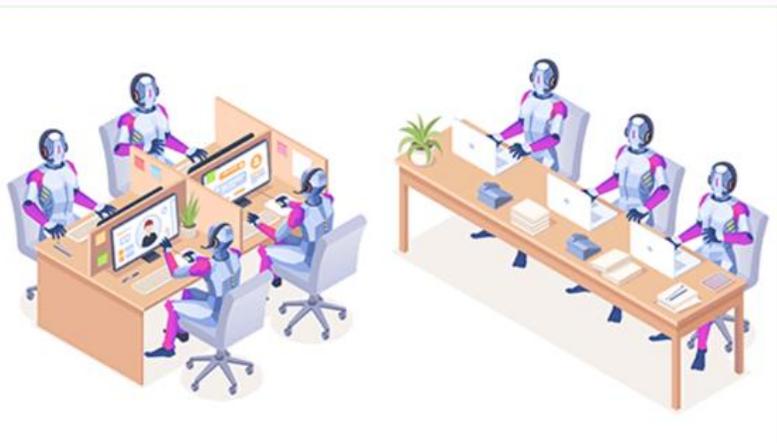
# でも。。。やっぱり最後は人？

## Gigazine

2025年06月30日 21時00分

ソフトウェア

コールセンターの担当者が客から「AIじゃなくて人間を出せ」と言われる事態が多発中、一方で「AIの方がマシ」という意見も



AIの発展は急速に進んでおり、ロボットっぽさを抑えた自然な音声会話が可能なAIも登場しています。そんな中、人間のコールセンター担当者が客から「AIではなく人間の担当者に代われ」と言われる事態が多発しているそうです。

As AI Infiltrates Call Centers, Human Workers Are Being Mistaken for Bots - Bloomberg

<https://www.bloomberg.com/news/articles/2025-06-27/as-ai-infiltrates-call-centers-human-workers-are-being-mistaken-for-bots>

Call Center Workers Are Tired of Being Mistaken for AI - Slashdot

<https://it.slashdot.org/story/25/06/28/1740215/call-center-workers-are-tired-of-being-mistaken-for-ai>

どんなにAIによるカスタマーサービスが発展したとしても、最後のライフラインはやはり人

CS/CXの観点でも全ての対応をAI化する事はやはり現実的ではない

同時に、AIの導入目標をコンタクトセンターのランニングコスト削減とする人もいるが、簡単な問合せがAIで解決される確率が高まり問合せが減る可能性が高まる一方

コミュニケーター一人当たりのスキル負担が増える為、一人当たりの人件費は上がることも想定に入れて置くべき

(引用) <https://gigazine.net/news/20250630-call-center-human-ai/>

01  
Point

AIツールを活かすには、業務の環境づくりが重要

02  
Point

今はまだ導入してなくとも、ナレッジマネジメントの実施がAI活用の準備になる

03  
Point

AIはコンタクトセンターの業務効率化にとって有用  
同時にライフラインとしての「人」チャンネルも品質を磨くべき



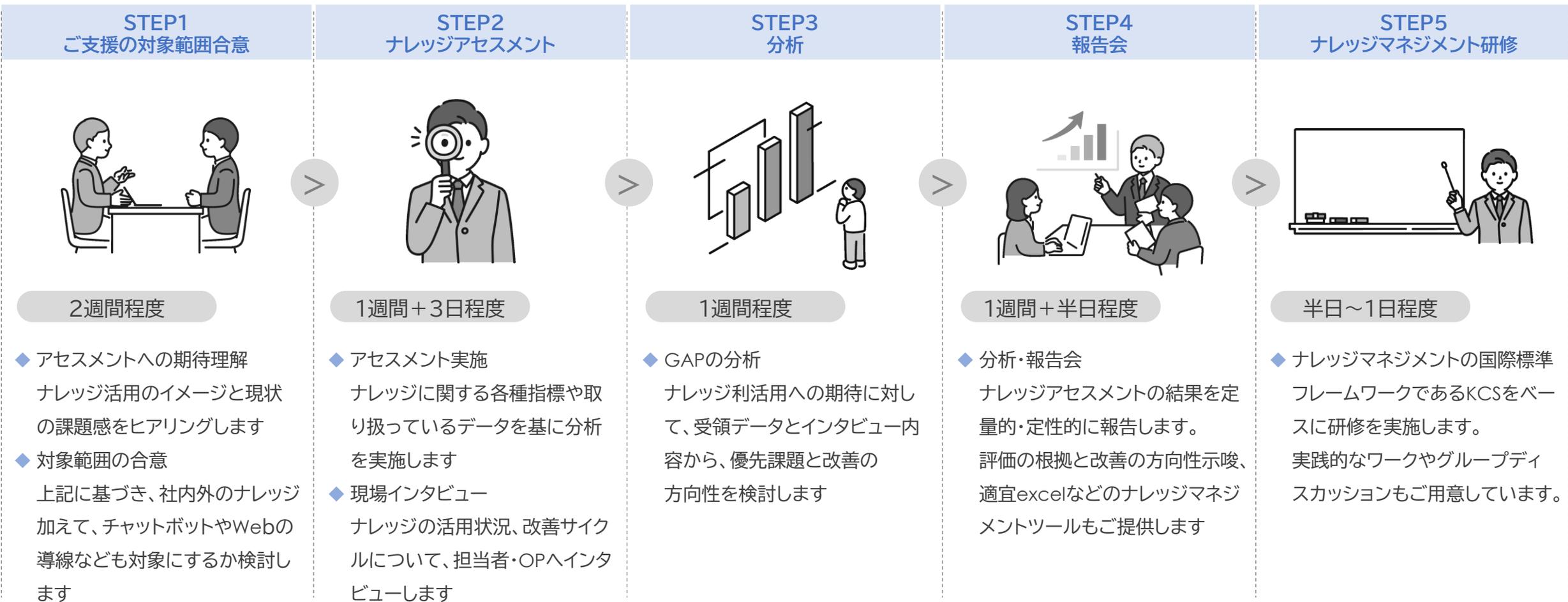
# ご案内

---

# ナレッジアセスメント／ナレッジ活用推進コンサルティング

- 機能的価値を高める活動としてセルフサポートの充実・リッチ化は不可欠です
- セルフサポートにおいて、チャットボットやFAQの基となる「ナレッジマネジメント」をご支援します

※ご要望に応じて各ステップは内容を変更・調整可能です



# ナレッジマネジメント人材を育成するKCS研修

- HDI公式のトレーニングプログラム「KCS」を受講・受験可能です。
- グローバルで活用される「KCS(ナレッジセンターサービス)」ナレッジのマネジメント手法・方法論を学びます。

## 研修概要

### KCSファウンデーション(KCSF)

- ナレッジマネジメントの基礎・概要を学ぶ研修
- ナレッジマネジメントの国際標準手法を理解します。

### KCSプリンシプル(KCSP)

- 基礎・概要+実践的なステップを学ぶ研修
- KCS導入する上で必要となる具体的なテクニックを学びます。

## 受講対象者

本研修ではナレッジ(FAQ/マニュアル)のマネジメント手法・方法論を学びます。そのため、下記の方々を受講を推奨します。

### 【共通】

- ナレッジ・FAQ管理者
- センター長・マネージャー

### 【KCSF】

- ナレッジマネジメントを体系的に学びたい方
- KCSの導入を検討されている方
- オペレーター育成時間の短縮や一次解決率の向上を実現したい方

### 【KCSP】

- 組織へのKCS導入を推進していく方
- KCS導入が決まっている組織の管理者層の方
- お客さま向けのFAQ効果や会社貢献を実現したい方

## 研修内容

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>1章:ナレッジセンターサービスとは何か</li> <li>2章:KCSの原理原則と主要な概念</li> <li>3章:KCSの実践</li> <li>4章:KCSをビジネスと協調する</li> <li>5章:コンテンツを健全に保つ</li> <li>6章:KCSの役割と責任</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>7章:プロセス統合</li> <li>8章:パフォーマンス評価</li> <li>9章:リーダーシップ</li> <li>10章:コミュニケーション</li> <li>11章:テクノロジー</li> <li>12章:KCS導入ロードマップ</li> </ul> <p>※KCSFでは青字の3章を学びます。</p> |
|---|---|

## 研修で学ぶポイント

### 専門用語ではなく「お客さまの言葉」で作成する

- ナレッジを専用チームが作ると、専門用語で難解なものになりがちです
- すべて「お客さまの言葉」で作成することで、新人でも活用されやすいナレッジになります



お客さまの言葉で作る

新人でもそのまま検索できる

セルフチャネルに転用した際にお客さまにとって利便性が高い

### オペレーターのモチベーションを高める

- KCSの仕組みは、オペレーターの業務満足度を高めることができます。

オペレーターは「受け身」から「価値創造・クリエイター」になる

ナレッジが必要とされる経験を補完するためデビュー期間短縮

迅速なナレッジ見直しと全オペレーターへの展開

明確なルールにより後処理の手間が極小化する

ライセンスモデルとナレッジ評価により「貢献度」が見える化

回答にすぐに使えるナレッジが充実し、一次解決率が向上

理想のコンタクトセンターデザインで  
企業価値を高める

