

コンタクトセンターの
AI導入を成功に導く
『ナレッジマネジメント』と
KCSの実践ガイド

目次

1. はじめに
2. AIの回答精度を左右する「ナレッジマネジメント」
3. グローバル標準のナレッジマネジメント手法「KCS」の実践
4. 全社的なAI導入ロードマップとセンター課題の解決
5. 船井総研がお手伝いできること

1. はじめに

近年、コンタクトセンターにおいては、顧客対応の自動化やオペレーター支援を目的としたAIテクノロジーへの注目度が年々高まっています。したがって、今後のサポートチャネルにおいて、AIとナレッジの重要性はますます増していくと考えられます。

テキストサポートのニーズ拡大

この背景には、若年層のみならず高齢層においても、チャットやFAQといったテキストサポートに対するニーズが広がっている現状があります。

若年層のテキストサポートチャネルに対するニーズが高いのは想像通り一方で、高齢者層でもテキストチャネルのニーズが発生している

	コールセンター (音声)	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%

(出典) 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>

2. AIの回答精度を左右する「ナレッジマネジメント」

こうしたAIテクノロジーを真に役立てるためには、適切なデータセットの準備が最重要となります。なぜなら、高精度なAIエージェントを稼働させる基盤となるのは、適切に整備されたデータの構造化だからです。

ハルシネーションの防止

AI特有の課題であるハルシネーション（もっともらしい嘘）を防ぐためには、特定用途にしっかりと絞り込んだナレッジを用意する必要があります。

「一問一答」形式への構造化

原因と解決策が整理された「一問一答」の形式にナレッジを構造化することが、AIの検索性を高め、回答精度の向上に直結するのです。

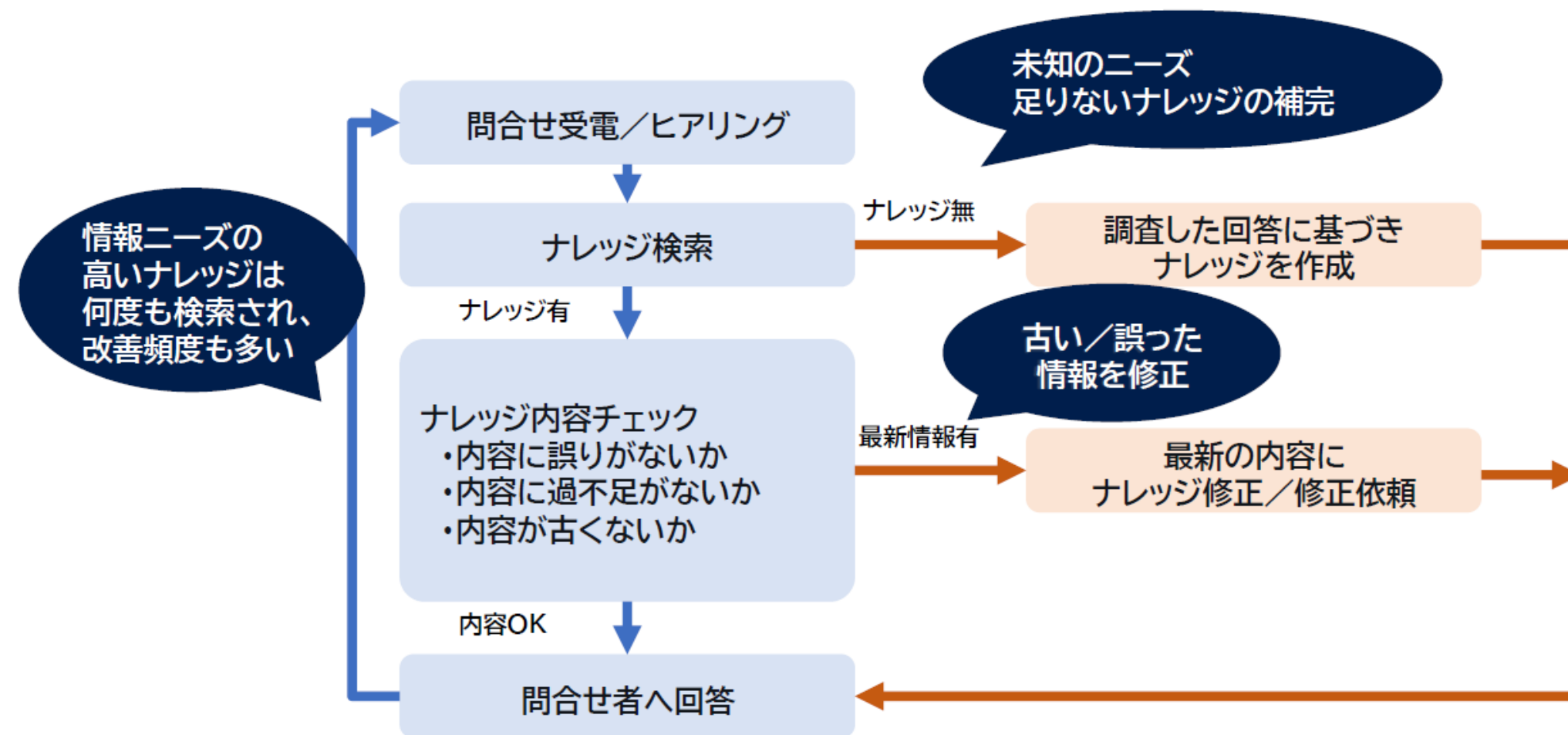
3. グローバル標準のナレッジマネジメント手法「KCS」の実践

質の高いナレッジを継続的に維持・管理するための手法として、グローバル標準である「KCS (Knowledge-Centered Service)」の実践が求められます。

KCSの基本サイクル

日々の業務の中で古い情報の修正や未知のニーズの補完を行い、ナレッジを常に改善していきます。

コンタクトセンター／オペレーター向けナレッジマネジメントの例



KCS®はConsortium for Service Innovationの登録商標です

3. グローバル標準のナレッジマネジメント手法「KCS」の実践

組織への定着プロセス

KCSを組織に定着させるためには、KCSプログラムチームやパイロットチームを選定し、段階的に組織移行を進めるプロセスが必要です。

KCSを導入するには、導入活動を主導するプログラムチームと、導入モデルとなるパイロットチームの選定が必要。一通り導入が進んだら、KCS活動を維持するKCS委員会を設置する

	組織	
導入前	KCSプログラムチーム	KCS組織の構築 ・マネージャー／リーダーの選定 ・KCSコーチの育成 ・対応可能なシステムの選定／導入 ・分析担当者(KDエキスパート)の選定
導入時	KCSパイロットチーム	パイロットチームの選定 ・既存の窓口から初めてKCSを導入するモデル窓口を選定、もしくは構築する KCSライセンスモデルの運営 ・候補者／寄稿者／公開者の育成
運用開始以降／拡大期	KCS委員会	・KCS構築・運営を目的としたKCS委員会を編成。既存のプログラムチームも内包されるケースが多い。 ・KCS委員会は現場の代表者が集まる横断的なコミュニティとして運営される。

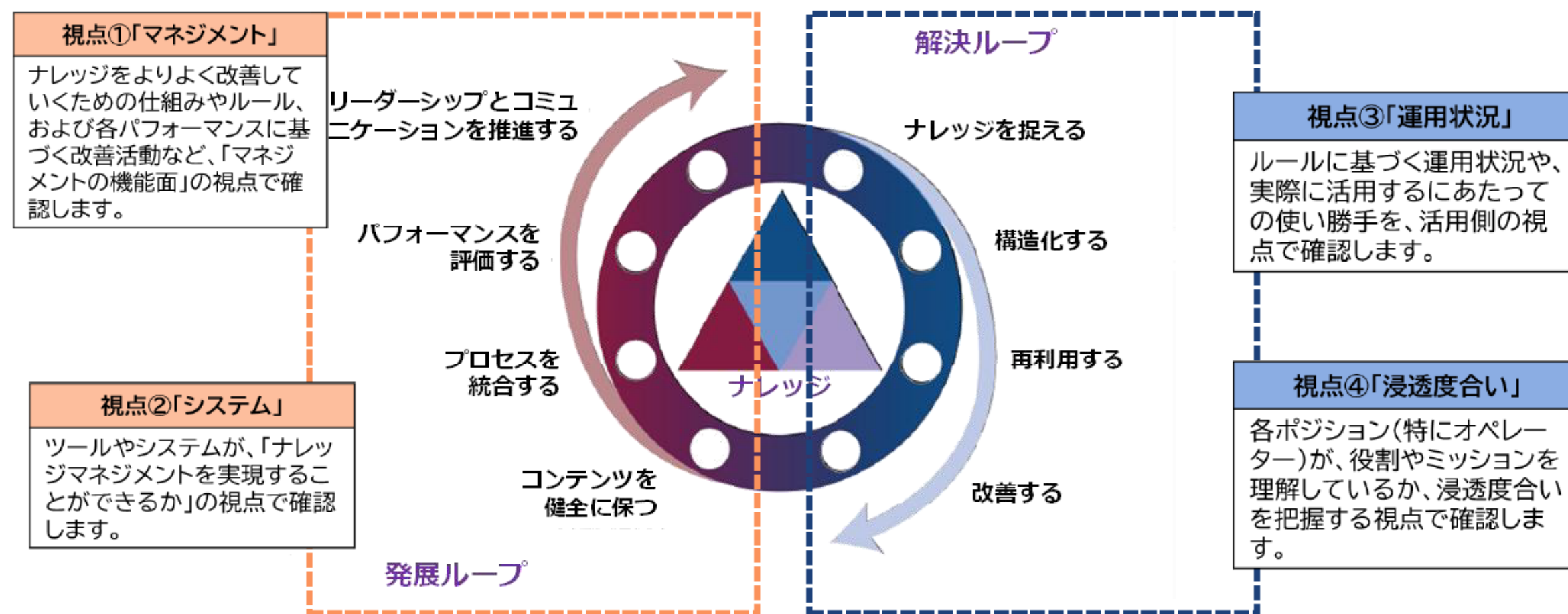
運用に合わせて組織移行

3. グローバル標準のナレッジマネジメント手法「KCS」の実践

ダブルループプロセスの構築

継続的なマネジメントの鍵として、現場目線の「解決ループ」と運営目線の「発展ループ」という2つからなる「ダブルループプロセス」を構築することが重要です。

KCSは現場目線の「解決ループ」と運営目線の「発展ループ」の二つのダブルループプロセスから構成される。二つのプロセスのどれか一つでも欠けるとナレッジマネジメントは破綻する



出典 : HDI-Japan KCSダブルループプロセス

4. 全社的なAI導入ロードマップとセンター課題の解決

AIの導入は一部門のスポット的な施策で終わらせるべきではありません。
全社的な活用を見据えた取り組みが肝要です。

■ 導入のための5つのステップ

「戦略策定」「設計」「導入」「拡張」「改善」という5つのステップを踏まえたロードマップを策定します。

1. 戦略策定

AI戦略に対する理解を深めようとしており、より良い成果を得るための活用場面やツールの検討を始めている

ビジネス部門とシステム部門で共通のAI導入に向けた計画の策定など

2. 設計

テクノロジーを活用して、試験プロジェクトや実証実験の設計に取り組んでいるが、部門ごとに分断された状態で進められており、適切なデータが不足している場合もある

AIに関するロードマップ策定や試験導入、既存ナレッジ改善(KCS)推進等

3. 導入 (リリース)

一部では、AIソリューションを本番環境へ実行済み。AIプロジェクトに対しては、明確な予算が確保されており、組織的な重点施策として専任チームが配置されている

予算の確保、本番環境への移行、ROIの共通認識

4. 拡張 (展開)

社内プロセスは既に整備されており、事業の多くの領域においてAIの導入と拡張が可能な体制が構築されている。AIに関する指標は一部のレベルで取得・測定され、活用されている

AI導入に向けた方針やシステム構成など、再現可能な整理

5. 改善 (最適化)

AI分野における先進的な企業としての地位を確立しており、社内の各領域において高度な知識が蓄積されている。効率性と効果性の向上を目的として、データを活用しながらモデルや成果の継続的な改善に取り組んでいる

AIに関するリスク管理やガバナンス等が全社的に活用可能

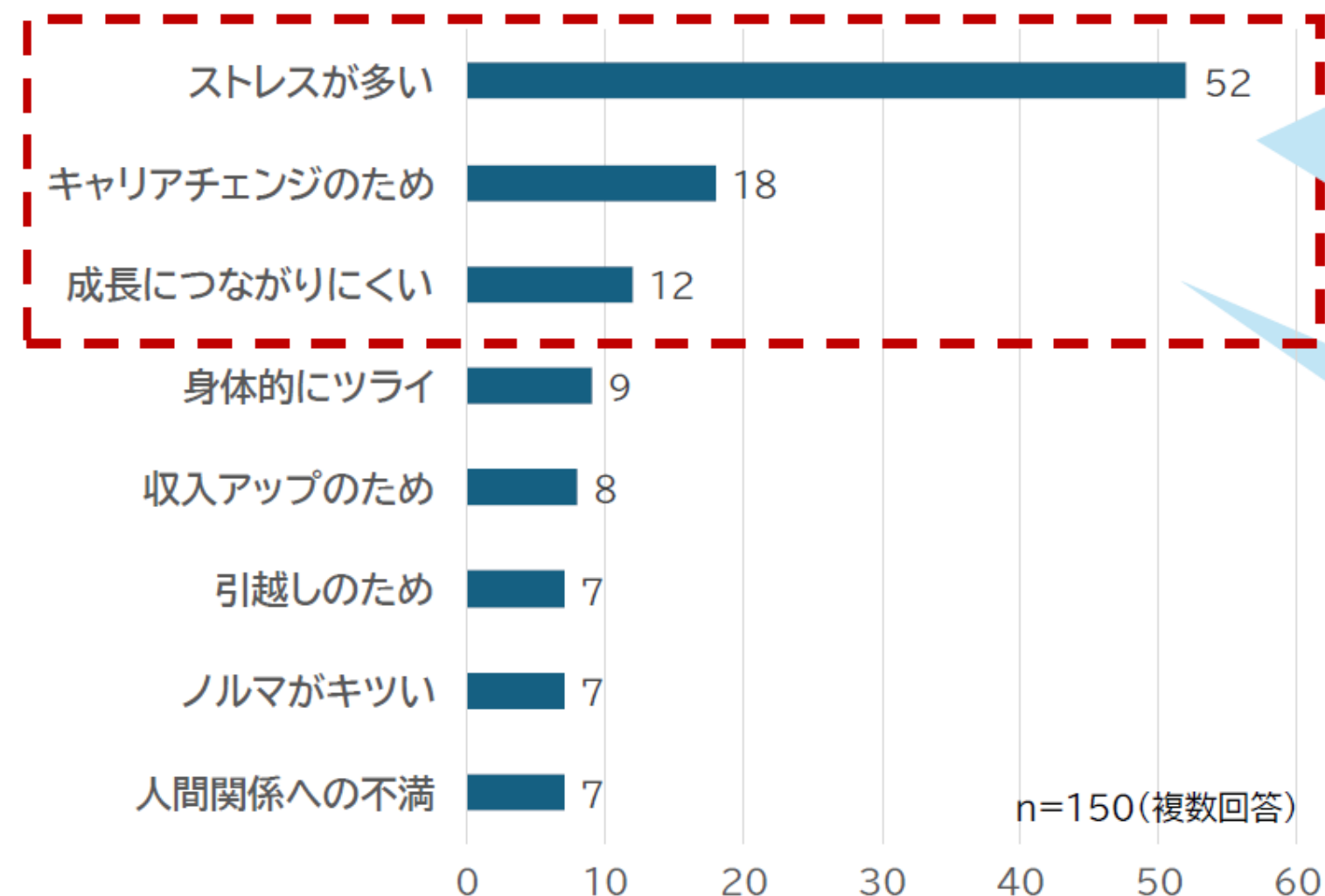
出典:HDI-Japan「サポートセンターのAI活用(AISO)国際認定コース」

4. 全社的なAI導入ロードマップとセンター課題の解決

オペレーターの課題解決

KCSの推進によってオペレーター支援AIが実現すれば、クレーム対応などの大きなストレスが軽減されます。それに加えて、ナレッジ担当者という新たなキャリアパスを提示できるようになるため、オペレーターの離職対策や業務満足度の向上というセンター課題の解決にも繋がります。

離職理由にはクレーム対応のストレスが大きく取り上げられる一方で、自らの将来につながる新たなスキルの獲得、新たなキャリアという課題感が挙げられている



ストレスの問題

- ・クレーム対応が一番の課題
- ・KCS推進によるAI精度向上で軽減を目指す
- ・KCSによるナレッジ整備でオペレーター支援AIの導入など実現すれば最終的にSVの疲弊軽減にもつながる

キャリア／成長課題

- ・KCSの運営によって、音声領域とは異なるナレッジ担当者という新たなキャリアを提示可能
- ・AIの運営につながるナレッジ担当者は将来的には所属する企業の生産性改善に直結する重要な役職となる

出典：株式会社ビズヒッツ コールセンターから異職種への転職理由ランキング
<https://bizhits-assistant.com/column/callcenter-isyokusyutensyoku/>

5. 船井総研がお手伝いできること

結論として、AI導入を成功に導くためには、単なるツールの導入にとどまらず、KCSに基づいたナレッジの構造化とマネジメント組織の構築が不可欠です。

KCS研修および資格取得支援

新人でも活用しやすい「お客様の言葉で作る」ナレッジ構築を実現すべく、国際標準手法であるKCSの研修（KCSファウンデーション／KCSプリンシプル）や資格取得の支援をご案内しております。



[KCS研修の詳細・お申し込みはこちら>>](#)

船井総研の専門コンサルタントによる経営相談伴走支援

貴社のコンタクトセンターにおける最適なAI活用計画の策定や組織体制づくりについて、ぜひ専門コンサルタントによる個別無料の経営相談をご活用ください。

経営に課題を感じている、コンサルティング内容や依頼方法が知りたい、専門家から事業に関するアドバイスが欲しい

船井総合研究所では皆様の相談を無料 で承ります。

※お電話、WEBをお選びいただけます

お電話でのお問い合わせ・ご相談

下記のフリーダイヤルからご連絡ください。

☎ 0120-958-270

【受付時間】 平日 9時45分～17時30分（土日祝、年末年始を除く）

WEBでのお問い合わせ・ご相談

下記ボタン、URLをクリックしてサイトへアクセスください。

無料 経営相談に申し込む



<https://www.funaisoken.co.jp/form/consulting>



船井総研 経営相談

検索や船井総合研究所ウェブサイトURLからも上記ページへアクセスいただけます。

株式会社船井総合研究所について

中堅・中小企業を対象に専門コンサルタントを擁する日本最大級の経営コンサルティング会社。

業種・テーマ別に「月次支援」「経営研究会」を両輪で実施する独自の支援スタイルをとり、「成長実行支援」「採用・人的資本経営支援」「企業価値向上支援」「DX（デジタルトランスフォーメーション）支援」を通じて、社会的価値の高いサステナブルグロースカンパニーを多く創造することを目指している。その現場に密着し、経営者に寄り添った実践的コンサルティング活動は様々な業種・業界経営者から高い評価を得ている。

- ◆ 本資料に掲載のセミナーはすでに終了している場合があります。内容にご不明な点がある際は、別途お問い合わせください。
- ◆ 本資料に掲載の情報は作成時点のものであり、将来的な内容を保証するものではありません。
- ◆ 本資料に掲載の情報を目的とし、弊社承諾なく転載・改変することを禁じております。
- ◆ 本資料に掲載の情報を利用したことによって発生する損害について、弊社は責任を負いかねます。
- ◆ 本資料の内容は将来予告なく変更、または廃止されることがあります。
- ◆ 本資料には生成AIにより生成した情報やPIXTAより提供された画像が含まれている場合があります。