

# 応対品質のAIコーチング

コールセンターにおけるカスタマータイプは「暴言・怒声」68%が最多で、カスタマーを受けた従業員の約6割が「強いストレス」を感じたとされています（2024年CCAJ調査）。こうした接客応対のテクニックをAIコーチングの下で訓練することで、スタッフの応対品質の向上や、ストレスによる離職を防ぎます。

## 想定顧客

コンタクトセンター運営企業、通販・通信・保険のCS部門、BPO事業者

## 顧客課題の声

- ・ 「新人教育に時間をかけても、難しい応対は現場に出ないと身につかない」
- ・ 「熟練者のレビュー工数が重く、全件フィードバックができない」
- ・ 「応対品質のばらつきが、解約率やNPS低下につながっている」
- ・ 「カスタマー対応も含めて、現場が疲弊し離職につながっている」



## 従来の技術課題（LLMとの比較）

- ・ それらしい受け答えは作れても、何を練習させるべきかが**理論的な根拠**が曖昧
- ・ 顧客業務ごとの**評価観点**（共感性、傾聴、説明順序、など）を取り込めない
- ・ 単発の模擬会話で終わりやすく、**練習→評価→内省までの一連の流れ**が作れない

# プランニング結果

特定のスキルや対応能力の獲得・向上を目的に、**ロールプレイ+フィードバック評価+内省**を基本構造としたアプリケーションにより実践的な学習経験を提供します。これにより、現場の即応力と自信を養成します。

## 理論的根拠① 行動原理 (Mechanism of Actions)



01 Knowledge

### 知識 (No.1)

- 何かの存在を認識していること
- 例「この病気は初期だと症状が出にくい、と知った。」



02 Skills

### スキル (No.2)

- 練習によって習得された能力や習熟度
- 例「毎日練習して、正しいストレッチのやり方ができるようになった。」

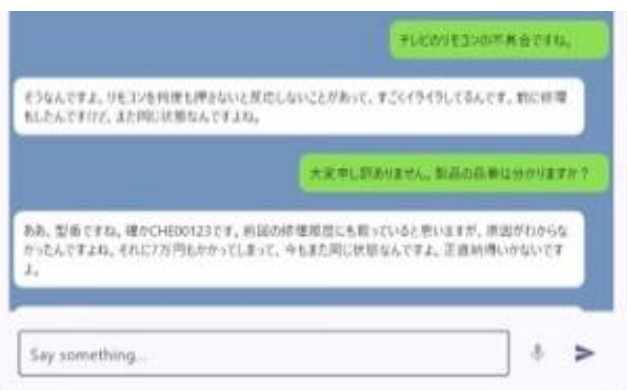


04 Beliefs about Capabilities

### 自分なら出来るという信念 (No.4)

- ある行動を成功裏に実行できるという自分自身の能力に関する信念
- 例「忙しくても、私は週2回は運動できていると思っている。」

# アプリケーション設計



- チャット型ロールプレイで様々な応対場面を疑似体験
- 分岐シナリオで状況対応力を訓練
- 応対内容を業界や顧客別の評価軸で採点
- 改善点をナラティブに返し、次回練習へつなげる

## 理論的根拠② 介入技法 (Behavior Change Techniques)

知識形成 (No.4)、他者や模範との比較 (No.6-1, 6-2)、練習やリハーサル (No.8-1) など