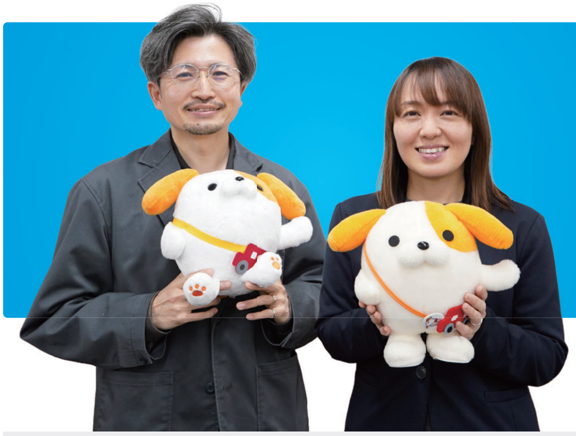
導入事例　中日本高速道路株式会社 様

AQstage IPコールセンタサービス　オムニチャネルプラン



クラウドシフトで多拠点運用のBCP対策を強化 音声認識とAIで月146時間の通話後処理を削減

中日本高速道路株式会社 経営企画本部 広報部 CS推進課

係長兼専門副主幹（CRM担当）
鈴木 拓史 氏

課長代理
植木 恵美 氏

業　　種	サービス業
センター規模	2拠点·40席
課　　題	オンプレミスCTIによる場所の制約 災害·パンデミック時のBCP対策 応対記録の質的向上と、通話後処理の負荷低減の両立
導入サービス	AQStage IPコールセンタサービス　オムニチャネルプラン

3つのポイント

1. 拠点に依存しない運用体制の確立
2. 通話後処理時間の削減（146時間／月）
3. 生成AIによるお客さまの声の可視化と分析

導入効果

AIによる「月146時間の後処理削減」と「業務の断捨離」

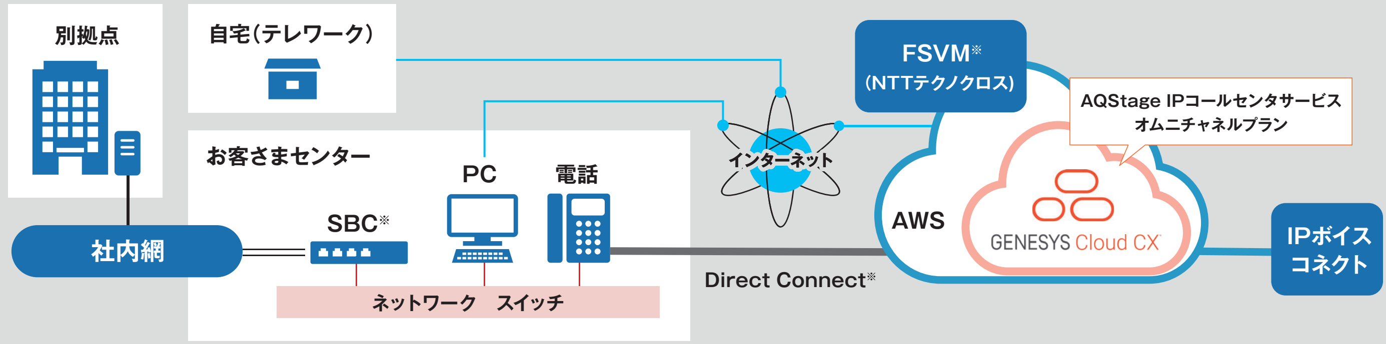
高精度な音声認識システムにより、オペレーターとお客さまの通話内容がリアルタイムにテキスト化されるようになりました。別拠点での通話も管理画面から把握できるため、スーパーバイザーが必要に応じてオペレーターからの要請を待たずにフォローすることができます。

通話終了後は、通話内容の要約文がAIによって自動で生成されます。導入後1カ月の時点で、1通話当たりの後処理時間は平均30秒短縮。組織全体で月146時間の余力が創出されました。

以前は、具体的な質問内容まで記録する余裕は少なく、大部分が項目選択のみに留まっていました。記録した場合でも、要約の精度はオペレーターのスキルに依存していたため、標準化が課題でした。

しかし、AIによって要約のスキルさえ不要になりました。要約作業を“断捨離”することで、オペレーターはお客さまとの応対に集中できます。ネガティブな応対内容の場合、録音を聞き直すのは精神的負担も大きいものですが、AIならドライに要約してくれます。オペレーターのストレスを軽減しつつ、必要な情報を以前よりも詳細に抽出し、事業運営に活かせるようになったのです。

利用イメージ



※FSVM：ForeSight Voice Mining（NTTテクノクロスが提供する、音声認識・分析ソリューション）
※SBC：Session Border Controller（IP ネットワーク上での音声通信において、セキュリティを確保しながら異なるネットワーク間の相互接続を行うゲートウェイ装置）
※Direct Connect：お客さまの内部ネットワークを Direct Connect ロケーションに、標準のイーサネット光ファイバケーブルを介して接続するサービス

導入背景

コロナ禍で痛感した「場所の制約」と「属人化」のリスク

オンプレミス型CTIシステムをクラウド化した背景には、コロナ禍で実施した多拠点運用での苦い経験がありました。

フリーダイヤルのカスタマーコントロールからの転送による2拠点運用や、スマートPBXを活用したテレワーク運用などを行いましたが、CTIの管理外での受電対応は記録が残りません。オペレーターの受電数調整も容易ではなく、現場の負担は大きいものでした。打開策として、クラウド型の遠隔操作ツールを活用したリモート操作を行いましたが、システム操作が複雑化したうえ、音声やPC操作にタイムラグが発生し、生産性は約20%低下しました。

さらに、拠点外受電のための複雑なシステム設定を把握していた私が高熱で倒れ、朦朧とする意識の中、リモートで他の担当者に毎日の切り替え操作を説明することに…。

こうした経験から、特定の拠点や属人的なスキルに依存する運用の限界を感じ、クラウドシフトを決断したのです。

移行の舞台裏

不測の事態にも臨機応変に伴走し、スケジュールどおりに移行

当初、多拠点運用はシステム導入後に段階的に進める予定でした。ところがシステム移行中、九州エリアに新拠点を立ち上げることとなり、いきなり2拠点でクラウドCTIの機能を活用することになったのです。

電話回線も一斉に切り替えることになったため、オペレーターが混乱しないよう、NTTビジネスソリューションズは一人ひとりに付き添い、きめ細かくフォロー。九州の新拠点でも操作トレーニングを実施するなど、円滑な移行に向けて迅速かつ柔軟に伴走してくれました。

クラウドなどの先端技術だけでなく、電話や交換機をはじめとするレガシー分野の知識や、豊富な経験に裏打ちされた現場の知恵や実践的ノウハウも高く評価しています。事故など本来110番へ通報されるべき入電は、即座に各地の道路管制センターへ転送する必要があるため、拠点間の内線通話機能の実装は必須でしたが、こうした電話関連の質問への回答も迅速で、そのスピード感にも助けられました。

インフラを支える企業同士、「まずリスクを提示する」という文化や、事故・災害発生時の緊急性や社会的使命なども言語化しなくても伝わり、ストレスのないコミュニケーションが図れました。

今後の展望

システムの利便性が導く自発的な行動変容

思い描いた構想がシステムとして具現化され、想定どおりに機能した瞬間には、まるで複雑なパズルがピタッとはまった瞬間のような爽快な楽しさが味わえます。システムの利便性によって自然と行動が変わっていく「仕組みによる行動変容」を促せることが、この仕事の醍醐味です。

最終的には、あらゆる問い合わせ対応を国産AIが担う未来が理想です。日本の公共インフラを守るAIは、日本の文化や背景を深く理解した日本企業が支えるべきだと考えています。NTTグループがこの分野を牽引してくれることを期待しています。

NEXCO 中日本

中日本高速道路株式会社　もっと安全に、もっとスムーズに

設立	：	2005（平成17）年10月1日
本社	：	名古屋市中区錦2丁目18番19号
従業員数	：	2,301人（2025年3月31日現在）
事業内容	：	中日本エリアにおける高速道路の新設および改築などを行う「建設事業」、点検・補修・災害復旧・料金収受などを担う「保全・サービス事業」が主軸。サービスエリアの管理・運営やインターチェンジ周辺の地域開発、観光振興のほか、海外事業も手掛けている。
URL	：	https://www.c-nexco.co.jp/

お客さまのさらなる本音はWebで

AQStage IPCC　検索

https://www.nttbizsol.jp/case/c-nexco/

▶ 利用シーン・導入事例

本件のお問い合わせ

NTTビジネスソリューションズ株式会社　バリューデザイン部 ソーシャルイノベーション部門 IPCCビジネス担当

e-Mail：aqstage_ipcc@west.ntt.co.jp