

2024年12月5日

報道関係者各位

株式会社ファミリーネット・ジャパン

## 「PKSHA Communication Users' Conference for Leaders」カンファレンス登壇

ブレイクスルーの鍵は現場とカルチャー ～PoC 止まりにさせない AI 導入～

株式会社ファミリーネット・ジャパン（本社：東京都港区、代表取締役：浜西豊 以下「FNJ」）は2024年11月7日（木）に開催された「PKSHA Communication Users' Conference for Leaders」において、当社ISP事業本部CSオペレーション部 部長安藤、課長秋吉が登壇いたしました。

本カンファレンスは、コンタクトセンターのリーダー層を対象とし、人材不足の課題や顧客体験向上のヒントを共有する場として、多くの参加者が情報交換や交流を深める機会となりました。

FNJは、PKSHA Communication のプロダクトを活用した自社の改善事例を発表しました。具体的には、以下の成果を報告しました。

### 『PKSHA Chatbot』を活用した改善事例

**PKSHA**  
Chatbot

呼量19%削減

#### 呼量 19%削減

本事例では、チャットボット導入の際、現場での運用イメージを具体的に描いた上で、プロダクトを選定しました。その結果、チャットボットが電話対応を代替する役割を担い、顧客からの問い合わせに迅速かつ効率的に対応できるようになりました。また、顧客がストレスなく解決にたどり着けるよう、顧客導線を考慮して設計や改善を行いました。これにより、チャットボットの利用ケースが増え、結果的に全体の呼量を19%削減(\*1)することに成功しました。

# PKSHA Speech Insight

## ACW64%削減

### ACW（後処理時間）64%削減

音声認識ツールの導入に際しては、オペレーターと密接に連携し、プロジェクトを一緒に進める「伴走型」の関係を築きました。さらに、現場の運用スタイルや意識を徹底的に分析するためのコミュニケーションを重視し、それに最適化された運用方法を導入することで、ツールの効果を最大化しました。この結果、通話終了後の後処理作業時間を64%削減(\*2)することに成功し、オペレーターの業務負担軽減と効率化を同時に実現しました。

FNJは、AI導入に際し、現場とのギャップを丁寧に解消することで、顧客体験の向上とコンタクトセンター運営の効率化を実現した事例を発表しました。

効率化により、応答率を95%(\*3)の高水準で安定的に維持し、より迅速かつ質の高いサービス提供が可能となりました。これにより、現場の負担軽減と業務の最適化が実現し、顧客満足度の向上にもつながっています。

今後も、お客様にご満足いただけるサービスを提供するため、引き続き品質向上に努めてまいります。

(\*1) 2023年度 導入前年度比

(\*2) 2024年8月度 導入前月比

(\*3) 集計対象期間（2023年4月1日～2024年3月31日）の平均

### [株式会社ファミリーネット・ジャパン 会社概要]

設立 : 2000年10月6日  
代表者 : 代表取締役 浜西 豊  
所在地 : 東京都港区愛宕二丁目5番1号愛宕グリーンヒルズ MORI タワー29階  
事業内容 : 集合住宅向けインターネット接続サービス、電気、エネルギーの売買、  
エネルギーモニタリング及びエネルギー情報活用サービス 決済代行サービス等  
URL : <https://www.fnj.co.jp/>

[本件に関するお問い合わせ先]

株式会社ファミリーネット・ジャパン 広報担当：白井  
TEL：03-6759-2200 MAIL：koho@ml.fnj.co.jp