

もっと、あなたに響くこと。

J:COM

株式会社
ジュピターテレコム所在地:
東京都千代田区URL:
<https://www.jcom.co.jp/corporate/>主な事業:
ケーブルテレビ局の統括運営を通じた有線テレビジョン放送事業及び電気通信事業、およびケーブルテレビ局及びデジタル衛星放送向け番組供給事業統括

株式会社 ジュピターテレコム

ユーザーが悩みを自己解決できるようなサポートを!
ジュピターテレコムの画像認識AIを用いた
サポートシステム「かざすヘルプ」をテラスカイが開発

AI(人工知能)が様々なビジネス領域で活用されつつある。市場競争が激化するなか、企業にとって革新的なAI活用は、強みを発揮するための切り札ともいえる存在となっている。そうしたなか、AIの活用用途のひとつとなっているのが、顧客サポートだ。多種多様な顧客からの問い合わせに対し、電話等でサポートスタッフがひとつひとつ答えていたのでは、売り上げに伴い、コストも増大してしまう。また、Web等で膨大なFAQ情報を提示したとしても、自ら問題解決できる顧客は限られるだろう。そうこうするうちに、顧客はその企業の商品/サービスに対する満足度が下がり、いずれ離れてしまうことにもなりかねないのである。



AIを活用すれば、人手=コストを削減するとともに、顧客の課題に応じた解決策を提供できる。これにより、その重要性がますます叫ばれるカスタマー・エクスペリエンス(顧客体験)を向上させ、その企業の競争力とすることが可能となるのだ。顧客サービスにAIを活用し、カスタマー・エクスペリエンスのさらなる向上に成功した好例となるのが、ジュピターテレコム(以下、J:COM)による、Salesforceの画像認識AI「Einstein Vision」を軸とした事例だ。

ケーブルテレビを軸に地域密着のサービスを
展開する「家庭向け総合インフラ企業」

札幌・仙台・関東・関西・九州エリアの27社74局を通じて、ケーブルテレビをはじめ高速インターネット接続、固定電話、モバイル、電力という5つのサービスを提供するJ:COM。顧客のより便利で豊かな生活の実

現に向け、多彩なサービスで暮らしを支える同社では、未来を見つめて時代の変化を先取りし、新たなテクノロジーを積極的に取り入れてきた。

J:COM お客さまサポート本部 カスタマー

使用サービス

Salesforce Einstein

センター統括部の副部長 足立 辰弘氏は「おかげさまで一昨年より注力している MVNO や電力の事業もお客様から好評で、ガス事業もエリアごとに順調に拡大しています」と語る。

同社の特徴のひとつが、地域ごとの各拠点にいる営業担当者などによるきめ細かいサービスである。これはケーブルテレビ事業を基盤としているからこそ可能なものであり、最寄りの拠点にいるスタッフが顧客のもとへと訪問し、サービスについてしっかり理解したうえで、手厚いアフターサービスのもと末永く利用してもらうというスタイルを貫き続けてきた。訪問サポートに加えて電話によるサポート体制も充実しており、カスタマーセンター統括部のもとで全国 8 拠点のカスタマーセンターが顧客からの様々な問い合わせに対応している。

顧客が問題を自己解決できる サポートアプリを提供

人による手厚いサポートを強みにしてきた J:COM だが、かねてより顧客自身が簡単に問題解決できるような“セルフサービス化”にも力を入れている。2014 年から Web によるサポートを強化し、2015 年にはスマートフォン向けのサポートアプリの提供も開始。これらを活用すれば、サービス内容の検索や、契約プランの変更・料金の確認、ちょっとしたトラブルの解決などがユーザー自身で行えるようになっていく。

サポートアプリが備える特徴的な機能のひとつがスマートフォンのカメラを用いた「かざすヘルプ」だ。「かざすヘルプ」は、リモコンや J:COM TV チューナーにかざすだけで、製品の使い方や困ったときの解決方法を知ることができるというもの。具体的には、カメラで自宅のリモコンや J:COM TV チューナー、エラーコードなどをスキャンすると製品の候補が表示され、使用する製品を選択すると動画などによる問題解決のサポート情報が示されるようになっている。

「リモコンの種類や J:COM TV チューナーの型番などをわざわざ調べる必要がないため、お客様からも好評をいただいております」（足立氏）



ジュピターテレコム お客さまサポート本部
カスタマーセンター統括部 副部長

足立 辰弘 氏



ジュピターテレコム お客さまサポート本部
カスタマーセンター統括部

宮崎 洋平 氏

ベンダー・パートナーとの緊密な連携により わずか約2ヶ月でアプリを開発

「かざすヘルプ」では、カメラでスキャンした機器の自動認識に Salesforce の画像認識 AI「Einstein Vision」を利用している。またカメラで撮影した機器の画像と「Einstein Vision」をつなぐ API は、「Einstein Vision」をオプション提供する PaaS「Heroku」で作成・提供されている。J:COM カスタマーセンター統括部の宮崎 洋平氏は、「これまで何万枚もの画像を学習モデルとしてきたこともあり、現在リモコンの認識精度は 90%ほどにもなっています」と説明する。

サポートアプリと一体化した現在のかたちの「かざすヘルプ」がリリースされたのは今年 3 月末のことだ。それ以前は、サポートアプリとは別個のアプリとして提供されており、認識できるのはリモコンのみであった。当時について宮崎氏は、「以前はマーケティング用の AR アプリを画像認識に用いていたのですが、デザインが似通っている J:COM TV チューナーを認識できないうえ、お客様には 2 つもアプリをインストールしていただかねばならず、どうしても利用いただく際のハードルが高くなってしまっていました」と振り返る。

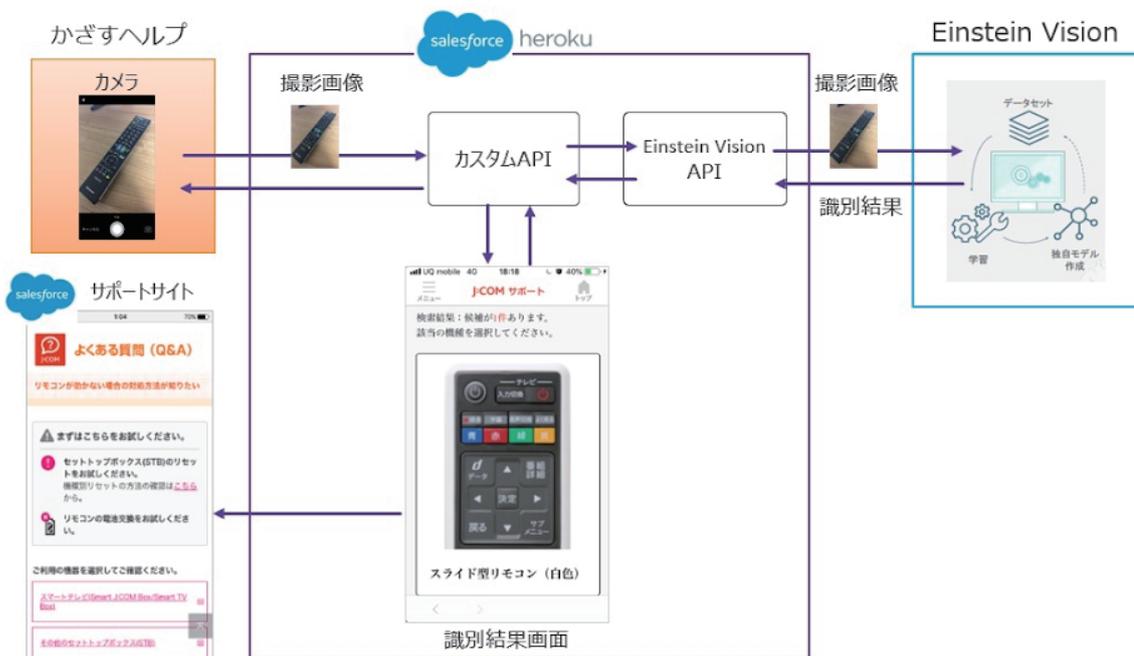
そこで 2017 年中頃より新たな画像認識の方法を模索しはじめた J:COM が目をつけたのが、「Einstein Vision」だった。まずは、課題となっていた J:COM TV チューナーの認識が本に行えるのかなどの評価を 2017 年秋から 2018 年初めまで徹底して実施した。この段階でアプリの実装も検討していたため、開発を見据えた企画段階から、Salesforce を基盤とした既存のサポートサイトの開発・保守を手がけていたテラスカイに声をかけたという。

「企画の段階から入ってもらい、精度の評価やアプリにどういう工程で組み込んでいいのかなど積極的に提案してもらいました。同社は Salesforce さんとプラチナパートナーということもあり、3 社間でのレスポンスが非常に良かったことは、開発期間が短いなかで助かりました」（宮崎氏）

新しい機能を実装するにあたっては何度も課題にぶち当たったという。しかしこの課題解決にも 3 社間での連携が役立っている。

「何か壁にぶつかると、海外の事例から解決策を調査してもらうことができました。このような連携があったからこそ、国内初めての事例でありながらスムーズに開発を進めることができたのだと実感しています」（足立氏）

また最近までケーブルテレビのサポートを手がけていたお客さまサポート本部 カスタマーセンター統括部の荒井 潤氏は、「お客様の課題については知っているの、それを伝えて仕組みに落とし込む



かざすヘルプのシステム概略図

ところをテラスカイ側に委ねることができました」と続ける。

このような連携体制のもと、認識精度が 7 割を超えて実用の目処がたった 2018 年 1 月末から一気に開発が進められ、無事 3 月末のリリースへと至ったのである。

さらなるユーザビリティの向上を目指して

今後 J:COM では、「かざすヘルプ」の使い勝手をさらに向上させていく構えだ。そのためにも、認識率のさらなる向上と同時に、対応する J:COM TV チューナーの機種種の拡大、さらにはケーブルモデムやルーターといった他の機器の自動認識なども目指していく。

「お客様にご利用いただいて初めて価値を提供できるものなので、どうすれば使ってもらえるか、そのためには何が必要でどうやって活用するのが効果的なのかなどについてこれからもこだわってまいります。そのためにも、テラスカイさんにはこれまで同様の連携や提案に期待しています」と足立氏は笑顔で語った。

ジュピターテレコム お客様サポート本部
カスタマーセンター統括部

荒井 潤 氏



AI を活用した顧客サポートへのニーズは高まっているが、企業としてみれば、AI による顧客サポートのメリットを単なるコスト削減にのみ見出ししてしまうケースも少なくないというのが現実だ。これに対して今回紹介した J:COM による「Einstein Vision」を活用したサポートの取り組みは、顧客の課題にしっかりと向き合いながら、その解決に向けて顧客の選択肢を広げているところが特筆に値するといえるだろう。つまり、従来からの強みである人による手厚いサポートに加えて、AI 活用のサポートを提供することで、顧客の属性やニーズに沿ったきめ細かなサポートを可能としているのである。これこそが、カスタマー・エクスペリエンスに重きを置いた顧客サポートのあり方と言っても過言ではない。