

Press Release

各 位



EMシステムズ、コールセンター向け業務効率化AI DXツールを導入

専門性の高い電話問い合わせ対応の効率化と顧客サービスの向上へ

株式会社EMシステムズ（本社：大阪市淀川区、代表取締役社長執行役員：國光 宏昌、以下当社）は、この度、当社のコールセンター（当社におけるインフォメーションセンター、以下インフォメーションセンター）について、株式会社PKSHA Technology（読み：パークシャ・テクノロジー、本社：東京都文京区、代表取締役：上野山 勝也、以下PKSHA）のグループ会社である株式会社PKSHA Communication（読み：パークシャ・コミュニケーション、本社：東京都文京区、代表取締役：佐藤 哲也）が提供するコンタクトセンターの生産性向上と自動メンテナンスの実現に向け、コンタクトセンター向け総合ソリューションである「PKSHA AI Suite for Contact Center（パークシャ・エーアイ・スイート・フォー・コンタクトセンター）」を構成する3製品「PKSHA Speech Insight（スピーチインサイト）」「PKSHA FAQ（エフエーキュー）」「PKSHA Knowledge Stream（ナレッジストリーム）」を導入し、運用開始したことをお知らせします。

本システムの導入により、今後も積極的に先進技術を取り入れ、インフォメーションセンターのさらなる機能強化と、お客様へのより質の高いサービス提供に努めてまいります。

記

1. 導入の背景

当社のインフォメーションセンターには、日々、多岐にわたる専門的な問い合わせが寄せられていました。特に電子カルテや電子薬歴・介護ソフトに関する内容は、各種システムの操作やプログラム動作についての技術的な知識から、診療報酬改定などの医療事務や介護事務に至るまで、問い合わせの幅が広いことが特徴です。オペレーターの負担増大に加えプログラムアップデート、レセプト時期には電話が集中し、応答率の低下も課題でした。また、オペレーター向けの体系的ナレッジが不足しており、オペレーター経験に依存する属人化が発生していました。

それらを解決するためには、単なる電話対応の効率化にとどまらず、インフォメーションセンターに蓄積されるナレッジ（知識、情報）を体系的に管理し、恒久的な業務改善に繋げられるプロダクトの導入が最善であると判断し、この度PKSHAの提供する製品群の導入を決定しました。

なお、当社子会社である株式会社ユニケソフトウェアリサーチでは、すでに顧客接点プロダクトである「PKSHA Speech Insight」を導入しており、導入にあたる準備工数が少なく、業務効率向上の具体的な成果がみられたことで、今回の導入を後押しする要因となりました。

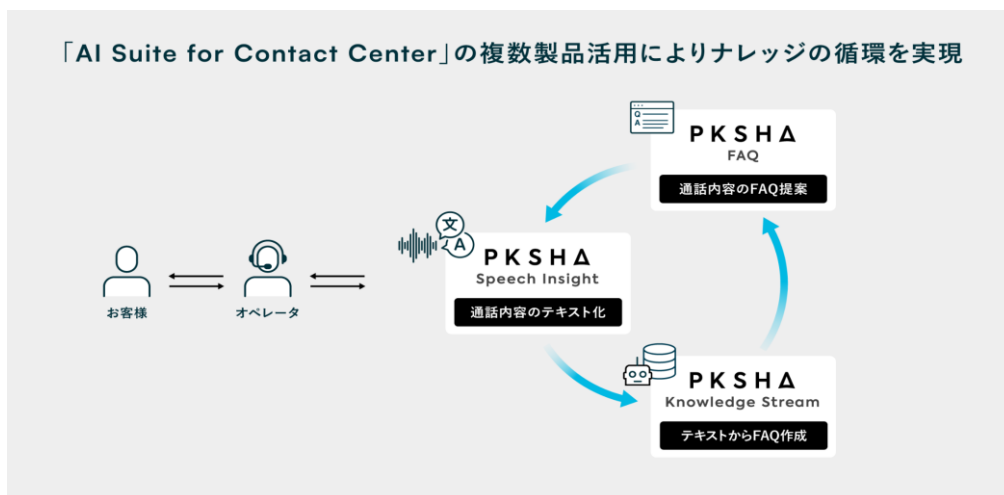
2. 導入の概要

当社は、インフォメーションセンターが抱える課題解決のため、PKSHA Technologyが提供する「PKSHA Speech Insight」、「PKSHA FAQ」、「PKSHA Knowledge Stream」の3つの導入を決定しました。

まず、オペレーター業務を高度化する「PKSHA Speech Insight」の通話書き起こしと要約機能を活用し、通話後の記録や引き継ぎといったアフターコールワーク（ACW）の大幅な削減を実現し、電話対応の生産性を向上します。同時に、「PKSHA Knowledge Stream」によって書き起こされたコールログ（対話内容）から、QA形式のナレッジを抽出し、その情報を「PKSHA FAQ」へ連携することで、既存のナレッジを効率的にアップデートします。この仕組みによって、通常のインフォメーションセンター業務を行いながら、最小限の工数でナレッジのメンテナンスが可能になります。

この一連のシステム連携により、以下の3点を実現します。

- インフォメーションセンターの応答数の増大
- 社内用ナレッジの充実
- オペレーター間での知識共有の促進による、業務品質の均一化・負荷軽減



3. 今後の展望

本システムの導入により、全国のインフォメーションセンターにおいて活用を定着させオペレーターが円滑に運用できる仕組みを構築します。並行して、FAQの生成と整備を進め、来年にはオペレーター向けにFAQを自動で提案する仕組みを「PKSHA Speech Insight」上で運用開始する予定です。将来的には、部門内における問い合わせの自動化を積極的に推進し、AIエージェントを活用したナレッジマネジメントを確立します。これにより、AIと人が協働する最適なケースを創出し、企業独自のナレッジマネジメントをさらに加速させてまいります。

当社は今回の本システムの導入について、インフォメーションセンターの「つながりにくさ」を解消し、よりスムーズにご利用いただくための重要な一歩と位置付けております。今後も、お客様にご満足いただけるサービス提供に全力を尽くしてまいります。

◆PKSHA Communicationについて

「Weave Trust：企業と顧客の信頼性を紡ぎ、コミュニケーションを”選ばれ続ける理由”へ」を事業ビジョンに、コンタクトセンターに最適化された複数のAI SaaSと、企業ごとの多様なニーズに応えるAI Solutionを組み合わせた「AI Suite for Contact Center（エーアイ・スイート・フォー・コンタクトセンター）」の開発・提供を行っています。人とソフトウェアが協働できる環境を提供することで人は顧客満足を高めるサービスの開発と提供に専念し、定型業務はAIが効率化するという人とAIがハイブリッドに協働する高度なコンタクトセンターを実現し、応対品質向上にとどまらず、能動的なサービスの発信源となることを支援します。コンタクトセンター領域におけるAI社会実装の実績をもとに、未来の企業と顧客のコミュニケーションのあり方を形にしていまいます。

◆PKSHA Technologyについて

「未来のソフトウェアを形にする」というミッションのもと、社会課題を解決する多様なAIおよびAIエージェントを提供しています。これらを、金融・製造・教育といった各業界に個別カスタマイズした＜AIソリューション＞として、また、「PKSHA AI ヘルプデスク」「PKSHA Chat Agent」「PKSHA 面接コパイロット」などに代表される、人と対話しながら未来の働き方を支援する＜AI SaaS＞としてそれらを展開することで、人とソフトウェアが共に進化する社会を実現していきます。

会社名：株式会社PKSHA Technology

所在地：東京都文京区本郷 2-35-10 本郷瀬川ビル 4F

代表者：代表取締役 上野山 勝也

URL：<https://www.pkshatech.com/>

◆EMシステムズについて

EMシステムズは、「デジタルで日本の医療・介護の現場を支える」という存在意義を掲げ、人々の健康増進に貢献しています。医療機関や薬局、介護事業者向けにITソリューションを提供し、医科・調剤・介護/福祉の3領域に向け、現場で必要な計算・請求、記録、その他周辺システムを開発しており、なかでも保険薬局向けレセプトコンピュータでは40%超のシェアを誇る業界のリーディングカンパニーです。医療介護体制の基盤を支え、先端テクノロジーで国民の健康レベル向上に貢献する、唯一無二の企業を目指します。

会社名：株式会社EMシステムズ

所在地：大阪府大阪市淀川区宮原1丁目6番1号 新大阪ブリックビル

代表者：代表取締役社長執行役員 國光 宏昌

URL：<https://emsystems.co.jp/>

【本件に関するお問い合わせ】

株式会社EMシステムズ 経営戦略本部 広報担当 ir_press@emsystems.co.jp

以上