

JR 西日本カスタマーリレーションズと ELYZA、運用整備とモデル改善で生成 AI 要約を 100 名規模の業務で定着させ後処理時間を 50%削減



「JR 西日本お客様センター」を運営する株式会社 JR 西日本カスタマーリレーションズ（代表取締役社長：堤 恵理子、以下 JWCR）と大規模言語モデル（LLM）の社会実装を進める株式会社 ELYZA（代表取締役：曾根岡 侑也、以下 ELYZA）は、「JR 西日本お客様センター」におけるお客様から寄せられる「ご意見・ご要望」について、電話の対応履歴作成業務に生成 AI を活用し、運用整備と継続的な改善を通じて、平均後処理時間（ACW）を約 50%削減することに成功したことをお知らせします。

■ JWCR と ELYZA の取組について

JWCR と ELYZA では、2022 年より顧客対応業務の品質向上・業務負担軽減を目指し、生成 AI を活用した DX のプロジェクトを共同で実施しています。その一つとして、JWCR が運営する「JR 西日本お客様センター」で受け付けている電話およびメールのお問い合わせについて、全ての対応履歴を要約・テキスト化しており、その作業を生成 AI によって実施しております。

詳細は以下のプレスリリースをご覧ください。

<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000035.000047565.html>

2023 年のお問い合わせ内容要約業務への生成 AI 活用の導入以来、品質の向上およびオペレーターの対応後の後処理時間の削減に対して、機能およびオペレーションの改善を両社で取り組んでまいりました。

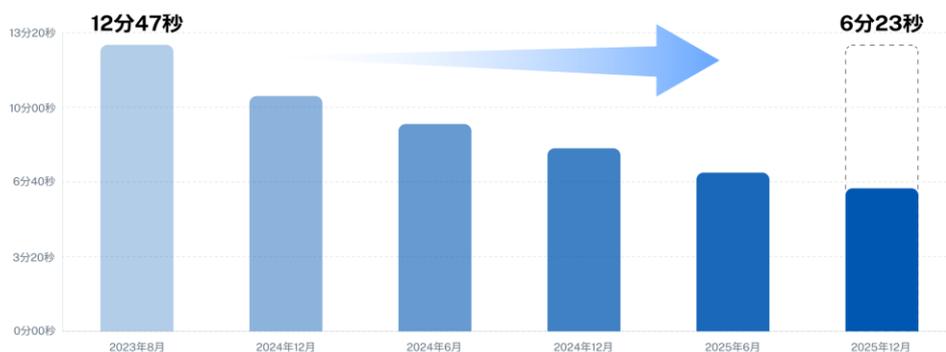
■ 取組の成果について

今回成果が出た対象はお問い合わせの中でも「ご意見・ご要望」に分類されるもので、内容の複雑性が高く、要約業務の難度が高い領域のものです。これらは、たとえば「サービスや運用

へのご意見」「改善要望」「過去経緯の説明」「事実関係の確認」「今後の対応希望」が一連の会話の中に連続して現れやすく、要約に残すべき情報が複数にわたるのが特徴です。さらに、後段での確認や折り返し連絡が必要になるケースでは、確認すべき論点や関係部署に引き継ぐべき前提条件を要約から追えることが重要になります。また、確認事項や前提条件の整理が難しく、従来は要約に残すべき情報の抜け漏れや記載粒度が担当者ごとに異なりやすいという課題がありました。

こうした要約難易度の高いお問い合わせに対して、メールおよび電話の要約業務に生成 AI を導入した 2023 年 8 月には月次の平均後処理時間は 12 分 47 秒でしたが、2025 年 12 月には 6 分 23 秒と、約 50%の時間にまで削減することに成功しました。

オペレーターの対応後の後処理時間を 約50%削減



また 2025 年 11 月から 2026 年 1 月の 3 ヶ月平均でも 6 分 23 秒となっており、安定運用されている状態といえます。

2023 年の導入発表時点では、一部のデスクにて検証を行った実証実験の段階であり、当時は約 21%の時間削減という実証結果でした。そこから両社で継続的な改善を行った結果、今回単なる実証の枠組みを超え、100 名規模の組織的・集团的な実業務での活用を通じたリアルな成果として、ここまでの大幅な業務効率化を実現いたしました。

■成果の要因について

2023 年の導入以降 JWCR におけるルールブックの整備や研修実施、また精度向上のための AI モデルの更新などを実施することで後処理時間の削減を実現してきました。主な改善施策として、以下を実施しています。

● JWCR の施策

① 日々の啓蒙活動や運用ルールの改定

- 運用を変更した箇所を社内です少数チームに分けて説明し、コンタクトセンターとして、また VoC の分析としてあるべき姿を教育

- オペレーターに対し、AI がうまく処理できるような発話のトレーニングや通話時復唱を徹底するよう指導
 - 評価基準として運用し、日々の業務の中で実践するメリットを創出
- 運用変更内容に応じて、オペレーターのチェック業務をスーパーバイザーにシフトし、役割分担を徹底
 - オペレーター：アプリが要約した内容の事実確認を実施
 - スーパーバイザー（チェック担当）：エスカレーションされてきた案件をチェック

② 後処理&要約ルールブックの整備および2回の改訂

③ 定期的なオペレーターへの研修実施

- ELYZA の施策

① 3度の生成 AI モデル更新による要約精度の継続的な向上

② 文字や記号などの表記ルールの追加・修正

③ 要約結果の網羅性の向上

- スーパーバイザーのチェック要件を基に、網羅的かつ適切な粒度で要約結果を出すよう改修。実運用に合わせた条件で網羅的に会話内容を要約できるようになり、かつスーパーバイザーのチェックの負荷を大幅に軽減。

上記を実施するにあたり、課題を確認した上でその解決のためのアプリにおける業務フロー改善や、定期的な運用上の現状の共有など、両社のコミュニケーションが密に行われた結果として継続的に後処理時間を削減し続けることができ、現在の50%削減という成果を得ることができたといえます。

■各社コメント

▼株式会社 JR 西日本カスタマーリレーションズ 取締役 第1オペレーション事業部長 岩崎隆利

コンタクトセンターでは、お客様との会話内容を正確に記録する要約業務が欠かせませんが、オペレーターにとっては時間と労力を要する作業でもあります。特に当社では案内範囲が広く、お問い合わせ内容によって記録すべき要点も異なるため、対応内容を正確に把握し、重要点を的確にまとめる高度な要約スキルが求められてきました。今回、ELYZAの生成AI技術を活用し、通話音声の文字起こしデータをもとに対応履歴を要約・テキスト化することにより、必要な情報が網羅された要約結果を残しつつオペレーションの効率化を実現することができました。その結果、平均後処理時間(ACW)を約50%削減するという大きな成果に繋がっています。さらに、要約の品質が均一化され、対応履歴が整理された状態で蓄積されるようになったことで、お客様の声(VoC)として活用できるデータが質・量ともに向上し、サービス改善に活かせる可能性も広がっています。今後もAIの活用を通じてコンタクトセンターの高度化を進めるとともに、より良い顧客体験の提供に繋がっていきたいと考えています。

▼株式会社 ELYZA ソリューション事業部 マネージャー 松浦 大貴

生成 AI アプリケーションの導入そのものはスタートラインに過ぎず、実証段階でだけでなく、実業務で組織的・集団的な活用を通じて成果を出し続けるには、現場の運用と AI モデルの双方を継続的に磨き上げていくことが不可欠です。今回の ACW50%削減という成果は、JWCR 様が日々の啓蒙活動やルールブックの整備、オペレーター研修などを地道に積み重ねてこられたことと、当社がプロンプトの調整や出力内容の網羅性改善を繰り返してきたことの、まさに両輪によって実現できたものだと考えています。特に「ご意見・ご要望」のような要約難度の高い領域で安定的な成果が出せていることは、両社が課題を共有し、業務フローと AI の両面から改善を重ねてきた積み重ねの賜物です。今後も JWCR 様と密に連携しながら、コンタクトセンター業務のさらなる高度化に貢献してまいります。