

サクセスストーリー

技術情報センター (TIC)

三菱ふそうは効率化に向けて稼働: AI アシスタント
が自動車のサポートを変更しました

企業名
三菱ふそうトラック・バス株式会社

業界
自動車製造・販売業

ロケーション
日本

インパクト
運用効率の向上

アプリケーション
技術情報センター (TIC)

お問い合わせ: salesjp@cubastion.com

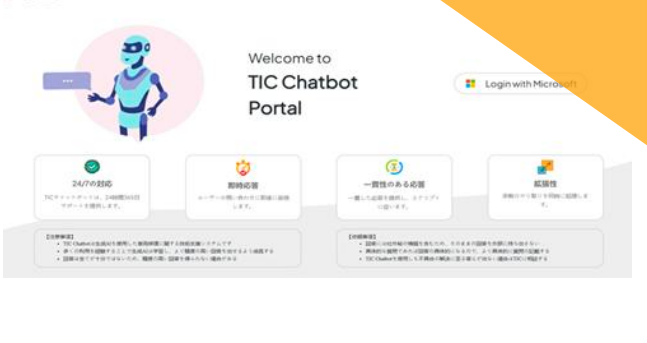
三菱ふそう技術情報センター (TIC) アプリケーション

ケーススタディ

AIアシスタントにより、三菱ふそうのテクニカルサポート業務を変革し、効率性、コスト削減、及び顧客満足度の測定可能な改善を実現しました。

背景

三菱ふそうトラック・バス株式会社は、商用車部門のリーディングカンパニーとして、優れた顧客サポートこそが自動車事業の成長の基盤であることを理解していました。一方で、三菱ふそうは既存のサポート業務においていくつかのボトルネックを認識していました。重要な優先事項は、技術サポートチームが重要な情報に迅速にアクセスできるようにし、車両の故障中の時間を短縮し、サービス効率を最大限に高めることでした。三菱ふそうは、革新と顧客満足にコミットし、AIとの統合を実施し、技術サポートの効率性と全体的なサービス品質の大幅な向上を追求しました。



ソリューション

三菱ふそうは、AI主導のビジネスソリューションプロバイダであるCubastionと共同で、技術サポートに革命をもたらすよう設計されたAI主導のアシスタントであるTICを開発しました。TICは単なるチャットボット以上のものとして構想されており、技術者のデジタルパートナーになるように設計されています。

TICの主要な特徴

- ① **AIによる 診断:** テクニカルマニュアルとデータセットを分析し、正確なソリューションを提供
- ② **規模の偏り:** 一般的なクエリーへの応答を自動化し、複雑な問題に対する人による対応をフリーにし、コールセンターサポートを最小化
- ③ **摩擦の無いワークショップサポート:** テキスト文書又は音声でメカニックが楽に対応可能
- ④ **全てのケースでより賢く:** 継続的な学習によるフィードバックと相互の対応によるデータを使用し、時間の経過とともに応答を改善
- ⑤ **複数のモードでの相互対応:** ハンズフリーのアシストに対しテキストからテキスト、音声からテキスト、およびテキストからスピーチをサポート
- ⑥ **複数言語のサポート:** 多様な労働力に対して日本語と英語での対応

インパクト

TICにより、三菱ふそうのテクニカルサポート業務を変革し、効率性、コスト削減、及び顧客満足度の測定可能な改善を実現しました。

- ① **スケーラブルな効率:** サービスチャットの大部分に対応し、複雑なケースに対しては人によるエージェントで対応します。
- ② **ほぼ瞬時の解決:** 何時間もの待機からリアルタイム応答まで待機時間を短縮します。
- ③ **スマートなトラブルシューティング:** AIによる正確なガイドンスのおかげで、繰り返しの問合わせが減少しました。
- ④ **人と同等の満足感:** トップクラスのエージェントと同等のサポート経験を提供します。
- ⑤ **Always-on へのアクセス:** シームレスな世界中での利用に対し年中無休かつ複数言語でアシストします。
- ⑥ **早期の修理:** 迅速で正確な修理により車両の故障時間が最小化します。
- ⑦ **初回の正しさ:** 初回での修理完了率を高め、手戻り回数を減らします。
- ⑧ **サービス品質向上:** 専門知識を即時に技術者の手に伝えます。

主要パフォーマンス指標

チャット会話の量

10,000+ すべてのカスタマーサービスチャットの3分の2をカバーされました。

担当者に相当

30人 30名のフルタイムの担当者に相当、運用コストを大幅に削減しました。

繰り返しの問い合わせを削減

75% 改善されたトラブルシューティングの精度により繰り返しの問合わせを75% 削減しました。

サービス効率の向上

120x 解決の時間が120分から1分以下に削減より、サービスの効率を強化しました。

アクティブなユーザー

1000+ 現在、このアプリケーションは1000人以上のユーザーに利用されており、近い将来には3000人以上に増やす予定です。

直面した課題

三菱ふそうは、既存のシステムの非効率性を特定していましたが、そこでは、メカニックとサポート担当者の重要な技術情報へのアクセスが遅れる状況になっていました。 検索効率が悪く動きのないナレッジベース、構造化されていないデータ、および人専用のエスケーションモデルなどの従来のサポート方法は、ボリュームの増加と運用の回転率の高さに苦心していました。

ビジネスの課題

●問題解決の遅延

既存のサポート体制は、ユーザーからの問題や問い合わせへの対応をコールセンターに大きく依存していました。これにより、待ち時間の増加、トラブルシューティングの遅延、アプリケーション関連の問題解決の遅延といった問題が頻繁に発生していました。

●高い運用コスト

サポートプロセスにおける手作業の多用により、作業の非効率化や属人化が進み、それに伴って人的リソースの負担が増加していました。その結果、運用コストが上昇し、業務全体のスケーラビリティや持続可能性に悪影響を及ぼしていました。

●一貫性を欠いたサービス品質

サポート対応の品質は担当者のスキルや経験に大きく依存しており、対応のばらつきが課題となっていました。その結果、解決までの時間や対応の正確性に差が生じ、信頼性の低いサポート体制となっていました。

●サポート業務拡張の困難さ

問い合わせ件数の増加に対し、手作業によるサポートでは対応の拡張が難しく、人員の追加が必要となるため、コスト増加や対応遅延を招いていた。

技術的な課題

●技術データ取得の遅れ

サポート担当者は、問題解決のために大量の技術マニュアルやサービスガイドを都度参照する必要がありました。この作業には時間がかかり、対応の遅れや解決までの時間の長期化を招く要因となっていました。

●インテリジェントなシステムの不足

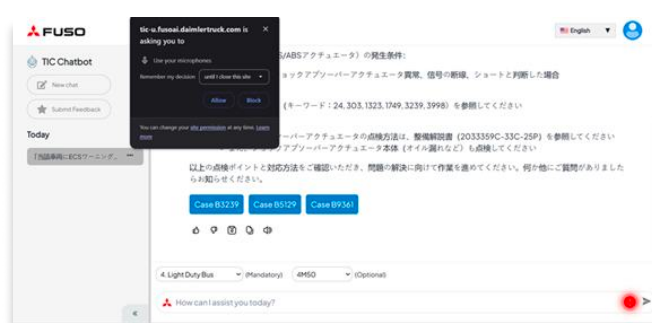
整備作業中にリアルタイムで支援を行う統合的かつインテリジェントなシステムが存在しておらず、メカニックは分散した情報源や手作業に頼らざるを得ませんでした。

●言語障壁

サポートは日本語と英語の両方で提供する必要がありましたが、既存のプロセスには効果的な多言語機能がないため、コミュニケーションのギャップが生じていました。

●ユーザーとの対応に基づく改善

ユーザーとのやり取りを蓄積・分析する仕組みがなく、よくある質問や再発する課題、フィードバックをもとにサポート品質を継続的に改善することができませんでした。



実証された主な専門分野

●AIで強化された顧客サポート

1万件以上のクエリーを処理し、解決時間を120分から1分以下に短縮するため構築されたTICによるインテリジェントなアシストです。

●会話型 AI と NLP

テキスト、音声、及び会話による自然な相互対応を日本語と英語で可能にし、リアルタイムのトラブルシューティングをサポートします。

●自動車業界の業務領域とする専門性

車両のサービスに関わる作業フローを深く理解し、文脈を認識したAIサポートを提供します。

●技術者を中心にした設計

ハンズフリーなサポートと作業現場に優しいインターフェイスにより、シームレスなメカニックの対応が可能です。

●自己学習システム

統合フィードバックループにより、継続的改善と時間の経過とともにインテリジェントな応答を実現します。

●将来を見据えたビジョン

ロードマップには、メンテナンス予測、自動診断及びプロアクティブなサービスアラートが含まれます。

Cubastion Consulting Pvt. Ltd.

11th Floor, Block B, Vatika Business Park,
Sector 49, Sohna Road Gurugram
Haryana 122018,
INDIA

Cubastion Consulting 株式会社

〒221-0056 神奈川県
横浜市神奈川区金港町 7-3
金港ビル 7F

Cubastion Consulting LLC

971 US Highway 202N,
STE R, Branchburg, NJ 08876
USA

お問い合わせ: salesjp@cubastion.com

CUBASTIONの概要

Cubastionは、グローバル企業がミッションクリティカルなシステムと運用を実行しながら、ITの近代化、データアーキテクチャの最適化、プラットフォーム全体のセキュリティとスケーラビリティの確保を支援致します。Cubastionが新しいレベルのパフォーマンス、競争力及び顧客体験を推進するためのサービスを導入することに信頼をおいています。

18年間にわたり、Cubastionは異なる文化、異なる地域の世界中の5億人以上の人々の業務に影響を与えるソリューションを構築してきました。Cubastionの詳細につきましてはcubastion.co.jpをご覧ください。