

【NVIDIA ブログ】

■見出し：効率とパーソナライズの共存: AI エージェントがカスタマー サービスを向上させる方法

■執筆者： [Amanda Saunders](#)



本ブログは最初に「AI On ブログ シリーズ」の第一弾となります。AI On ブログ シリーズは、エージェント型 AI、チャットボット、コパイロットの最新テクノロジーと現実世界での応用を紹介するブログです。また本シリーズでは、NVIDIA のソフトウェアとハードウェアを活用した先進的な AI エージェントについても取り上げます。それらの AI エージェントは、洞察を集め、タスクを実行するための AI クエリ エンジンの基盤となり、日常的な体験を変え、産業の新しい形を作り出しています。

複雑なサービス要求を解決する場合でも、簡単な購入に関する問い合わせに回答する場合でも、顧客は自分のリクエストに迅速かつ正確な対応を期待しています。

AI エージェントは、企業がこうした要求に対応するのに役立ちます。企業が成長するにつれて AI エージェントの対応範囲や規模は広がり、顧客が他の企業に移っていくのを防ぐのに役立ちます。

AI エージェントは仮想アシスタントとして使用できます。仮想アシスタントは、[人工知能](#)や[自然言語処理](#)を使用して、顧客の大量のサービス要求を処理します。AI エージェントは定型的なタスクを自動化することによって人間のエージェントの作業負担を軽減し、人間のエージェントはより人間らしい対応が必要な作業に注力できるようになります。

チャットボットなどの [AI を活用したカスタマー サービス](#) ツールは、効率と顧客満足度

の向上を目指すあらゆる業界にとって必須です。IDC が行った[対話型 AI](#) に関する最近の調査によると、41% の組織が AI を活用したコパイロットをカスタマー サービスで利用しており、60% が IT ヘルプ デスクで導入しています。

現在、それらの業界の多くの企業が[エージェント型 AI](#) を採用しています。エージェント型 AI とは、より複雑な問題について認識、推論、対処する能力を備えた、半自律型のツールです。



動画： [Transform Your Business With Agentic AI](#)

AI エージェントがカスタマー サービスを向上させる方法

AI を活用したシステムの主な価値は、ルーチン タスクを自動化することによって時間に余裕が生まれることにあります。AI エージェントは特定のタスク、すなわちエージェント型の仕事を行うことができ、組織の労働力にとって欠かせないものとなっています。人間と一緒に AI エージェントが働くことにより、人間は顧客のより複雑な問題に注力することができます。

AI エージェントは、予測タスクや問題解決を行うことができます。また、業界固有の用語を理解するようにトレーニングすることもできます。さらには、データがあるところならばどこでも、組織のナレッジ ベースから適切な情報を引き出せます。

AI エージェントを活用することにより、企業は以下のことが可能になります。

効率性の向上: AI エージェントはよくある質問や反復的なタスクの処理を行い、サポートチームはより複雑なケースに優先して対応することができます。これは、問い合わせの多

い時期に特に有用です。

顧客満足度の向上:より迅速で、よりパーソナライズされたやりとりは顧客の満足度とロイヤルティを高めます。一貫性があり正確なサポートは、顧客の感情や顧客体験を向上させます。

容易な拡張:AI エージェントは大量の顧客サポート リクエストを処理し、ビジネスの成長に合わせて容易に拡張でき、顧客の待ち時間を短縮し、問題をより迅速に解決します。

さまざまな業界におけるカスタマー サービス向け AI エージェント

AI エージェントはさまざまな業界の[カスタマー サービスを変革](#)しており、企業が顧客との対話を向上させ、高い解決率を実現し、人間の担当者の生産性を高めるのに役立っています。

たとえば、ServiceNow は最近、多くの従業員や顧客の問題を自律的に解決して生産性を向上させる IT とカスタマー サービス管理のための [AI エージェント](#)を導入しました。このエージェントは文脈を理解し、詳細な手順付きの解決策を作成し、必要に応じてエージェントの承認を取得することができます。

オタワ病院では、患者のケアを向上させ、手術前の不安を軽減するために、一貫性、正確性、継続性をもって情報にアクセスできる [AI エージェントを使用](#)しています。このエージェントには、患者のケアを向上させ、医師や看護師の管理タスクを軽減できる可能性を持っています。

テキサス州のアマリロ市では、[Emma と名付けられた多言語デジタル アシスタント](#)を活用して、住民に 24 時間 365 日体制のサポートを提供しています。Emma は、英語を話さない 4 分の 1 の住民を含むすべての住民に対して重要な情報を効率的かつ効果的に伝えています。

AI エージェントは現在のカスタマー サービスの要求を満たし、将来への準備を提供します。

カスタマー サポート用 AI 仮想アシスタントを設計する際の重要なステップ

カスタマー サービスのための AI エージェントには、顧客の問題を解決するシンプルなテキストベースの仮想アシスタントから、より人間らしい体験を提供できるアニメーションアバターまで、幅広い設計の選択肢があります。

デジタル ヒューマン インターフェイスは、顧客体験に温かみと個性を加えることができます。こうしたエージェントは、音声言語やアニメーション アバターで対応し、現実世界の雰囲気を感じさせながらサービス対応の質を高めます。[デジタル ヒューマン インターフェイス](#)によって、アシスタントの外観やトーンをカスタマイズでき、ブランドのアイ



デンティティに合致させることができます。

[カスタマー サービス用の効果的な AI エージェントを作成](#)するためには、以下の 3 つの重要な要素があります。

顧客データの収集と編成: AI エージェントが文脈に合った正確な対応を行うためには、強固な顧客データのベースが必要です (プロフィール、過去のやりとり、取引履歴など)。

パーソナライズのためのメモリ機能の使用: 高度な AI システムは過去のやりとりを記憶し、AI エージェントは人間味のあるパーソナライズされたサポートを提供することができます。

オペレーション パイプラインの構築: AI エージェントが常に向上し、自社のビジネス目標に合致したものであるようにするため、カスタマー サービス チームは定期的にフィードバックをレビューし、AI エージェントの対応をアップデートしていく必要があります。

NVIDIA NIM マイクロサービスを活用して AI エージェントを強化

[NVIDIA NIM マイクロサービス](#)は、自然言語処理、文脈に基づく情報取得、多言語コミュニケーションを可能にすることで、AI エージェントに能力を与えます。これにより AI エージェントは、顧客の多様なニーズに合ったサポートを、対象の顧客向けにパーソナライズして迅速かつ正確に提供することが可能になります。

カスタマー サービス エージェント向けの NVIDIA NIM の主要なマイクロサービスには、以下が含まれます。

[大規模言語モデルのための NVIDIA NIM](#) — アプリケーションに高度な言語モデルを提供し、複雑な推論を可能にするマイクロサービスです。これにより、AI エージェントは顧客の複雑な質問を理解できるようになります。

[NVIDIA NeMo Retriever NIM](#) — Retrieval-Augmented Generation (RAG) パイプラインをサポートする埋め込み、および再ランク付けを可能にするマイクロサービスです。これにより、仮想アシスタントは企業のナレッジベースに迅速にアクセスし、関連性の高いナレッジベースの文書をランク付けして文脈の精度を高めることによって、情報取得のパフォーマンスを向上させます。

[デジタル ヒューマンのための NVIDIA NIM](#) — 音声言語を理解して自然に応答するインテリジェントでインタラクティブなアバターを実現するマイクロサービスです。[テキスト音声変換](#)、[自動音声認識 \(ASR\)](#)、[翻訳サービスのための NVIDIA Riva NIM マイクロサービス](#)によって、AI エージェントは複数の言語で自然なコミュニケーションを行うことができますようになります。最近リリースされた ASR 用の Riva NIM マイクロサービスでは、複数言語の機能がさらに向上しています。リアルなアバターを構築するために、Audio2Face NIM は



音声ストリームを顔の動きに変換し、リアルタイムで口の動きを音声に同期させます。[2D](#)と[3D](#)の[Audio2Face NIM](#) マイクロサービスはさまざまなユース ケースをサポートします。

カスタマー サービス用の AI エージェントの構築を開始するには

[NVIDIA AI Blueprint](#) は、仮想アシスタントの構築と設定を簡略化し、展開を加速するための作成済みのワークフローとツールを提供します。AI を活用したシンプルなチャットボットから完全にアニメーション化されたデジタル ヒューマン インターフェイスまで、これらの [Blueprint](#) には、拡張可能で、組織のブランドに合致し、即応性の高い効果的なカスタマー サポート体験を提供する AI アシスタントを作成するためのリソースが用意されています。

編集者注: IDC の調査の数字は次の資料に基づいています。IDC, Market Analysis Perspective: Worldwide Conversational AI Tools and Technologies, 2024 US51619524, Sept 2024

本件に関するお問い合わせ先

エヌビディア広報部

Japan-PR@nvidia.com

エヌビディア PR事務局

担当：エヌビディア PR事務局 日塔・小森・西田・中根

メール：nvidia@vectorinc.co.jp

電話：03-5572-7375