



AIコンタクトセンターで 世の中を変えるAIエンジニアを募集します。

私たちは「あらゆる人を負の体験から解放し、可能性を引き出す」というミッションのもと、カスタマーサポートドメインに眠る大量の非構造化データとAIを組み合わせることで未来のAIコンタクトセンターの実現を目指しています。

01 RightTouchが目指す未来のAIコンタクトセンター

RightTouchが目指すのは今あるコンタクトセンターそのものの再設計。AIオペレーターが多種多様なユーザの困りごとの自己解決を担い、ナレッジ統合基盤が貯まった対応ログやVoice of Customer(VoC)の分析結果を取り入れることで、運用すればするほど精度が向上していく自己進化型のシステムを実現しています。



02 RightTouchのAI活用事例

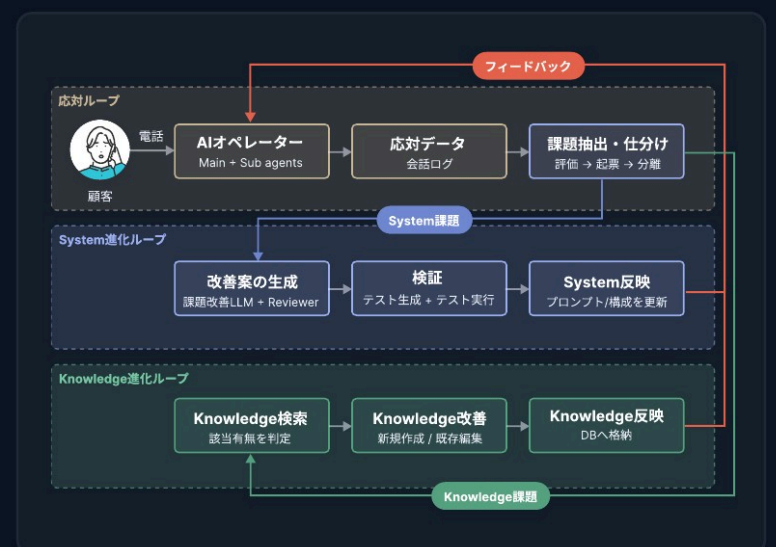
CASE 01 AI対応システムの自己進化サイクル

背景

現場やクライアントは「AIは使うほど賢くなる」と期待されますが、AI単体は学習しなければ進化しません。業務やデータが変わっても、AIは自動では追従しません。だからこそ、自己評価・自己改善のサイクルで体験をブラッシュアップし、SystemとKnowledgeの両輪で継続的に進化させる仕組みを作っています。

取り組み

- AIオペレーターが日々対応する中で蓄積されるデータ（対応ログなど）や対応自体の品質をAIを用いて評価・分析することで、その時点での課題を抽出
- 抽出された課題や人からのフィードバックによるAIオペレーター自身の自己改善、重要なコンテキストとなるKnowledgeの改善などを自動で回す



CASE 02 コンタクトセンターAI化のアセスメント

背景

AIコンタクトセンターを構築する上で、「どこからAI化すべきか？」をデータから判断する必要があります。そのために、既存の問い合わせログや業務プロセスに散在する非構造化データを意思決定に扱える形にしていきます。

取り組み

- LLMエージェントにドメイン知識をスキルとして定義し、数万件規模の問い合わせと業務プロセスを自律的に分析
- クライアント横断で知見を蓄積・改善する進化型の分析サイクルを構築し、クライアントごとに人とAIそれぞれの対応領域をプロセス単位で特定し、具体的な打ち手に直結するアセスメントを実現

