

A NEW STANDARD FOR CUSTOMER INTERACTION

Customer Interaction Expertise

HumanとAIが、同じ顧客対応専門知で仕事をする時代へ。

LLM Reasoning × Work Structure × Decision Criteria

HUMAN

CUSTOMER INTERACTION EXPERTISE

AI

WORK STRUCTURE

CUSTOMER STATE

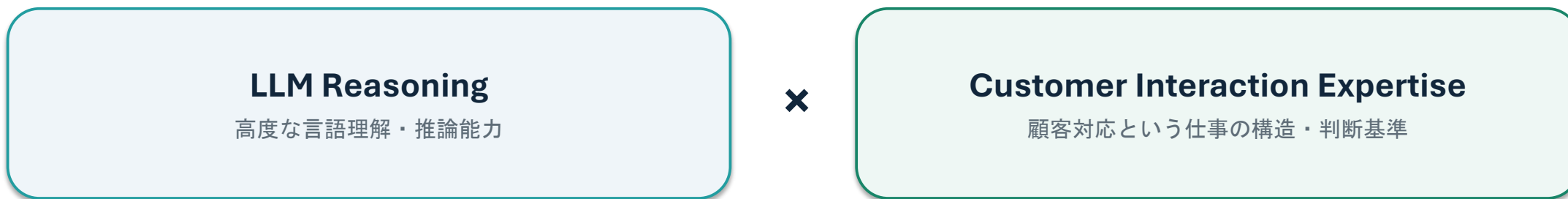
DECISION CRITERIA

From 25 Years of Human Customer Interaction to Human × AI

CS Specialist Certification Association × K&I Partners

AIに必要なのは、さらなる推論能力だけではない。

推論が参照すべき「仕事の構造」と「判断基準」である。

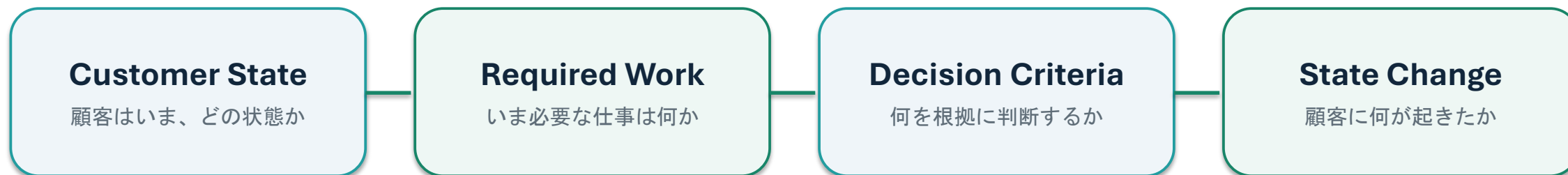


LLMは推論する。私たちは、その推論が参照すべき「仕事」と「判断の構造」を提供する。

Human と AI の Customer Interaction を、同じ専門知で捉える。

AI Agentに、何がまだ必要なのか

知識や回答生成だけでは、専門業務としての顧客対応は完成しない。



「答えられること」と「次に何をすべきかを判断できること」は同じではない。

顧客の状態・目的・文脈・反応を意味的に捉え、
必要な仕事と判断基準を参照して、次のActionを決める構造が必要。

Customer Interaction Expertise を、どう構造化するか



Skill IDで仕事を定義する。Standardで共有する。Coreで、対話中の判断に使う。

Core内部の状態辞書・遷移ルール・許可／禁止・境界条件・判定ロジックは非公開。

Customer Interaction Expertise は、AI Agentの能力差を生むか

同じLLM・同じTask・同じPolicy・同じTools。違うのは、Customer Interaction Expertiseの有無だけ。

AI Agent

LLMのみ

Customer Interaction Expertise なし

VS.

AI Agent + Dialogue OS Core

LLM Reasoning × Customer Interaction Expertise

Accuracy

状態・必要情報を参照し
判断の正確性を検証

Policy Compliance

判断条件・境界条件による
遵守性を検証

Relevance

顧客状態・目的に対する
適合性を検証

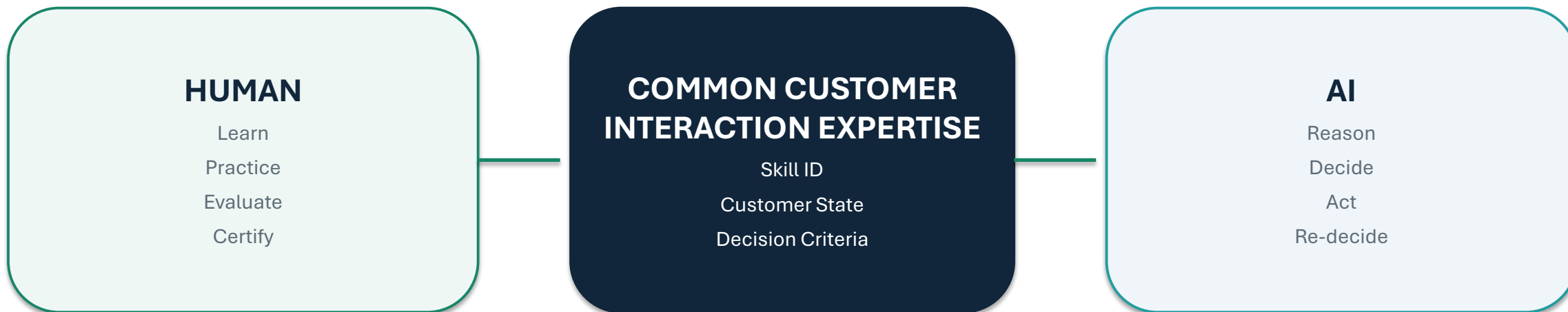
Completeness

必要な状態遷移・完了までの
到達度を検証

+ Expected Customer State Achieved? – 顧客に期待した状態変化が起きたか。

External context | AI Agent評価は、同一タスク・同一条件で実際の仕事能力を比較する段階へ。G2 Agent Evaluations等。

AIに共通基準が必要なら、人にも必要ではないか



HumanとAIを同じにするのではない。HumanとAIが担う「仕事」を同じ基準で定義する。

CSスペシャリスト検定協会
仕事・能力を体系化し、教育・評価・認定へ

K&Iパートナーズ
仕事構造を企業データ・AI・システムへ実装

顧客対応を、企業ごとの経験則から「共通して測れる専門能力」へ

Skill ID を共通言語として循環させる

DEFINE

必要な仕事を定義

IMPROVE

人・AI・商品・業務を改善

CUSTOMER VALUE

DEVELOP

人・AIに能力を持たせる

UNDERSTAND

反応・状態変化を理解

DEPLOY

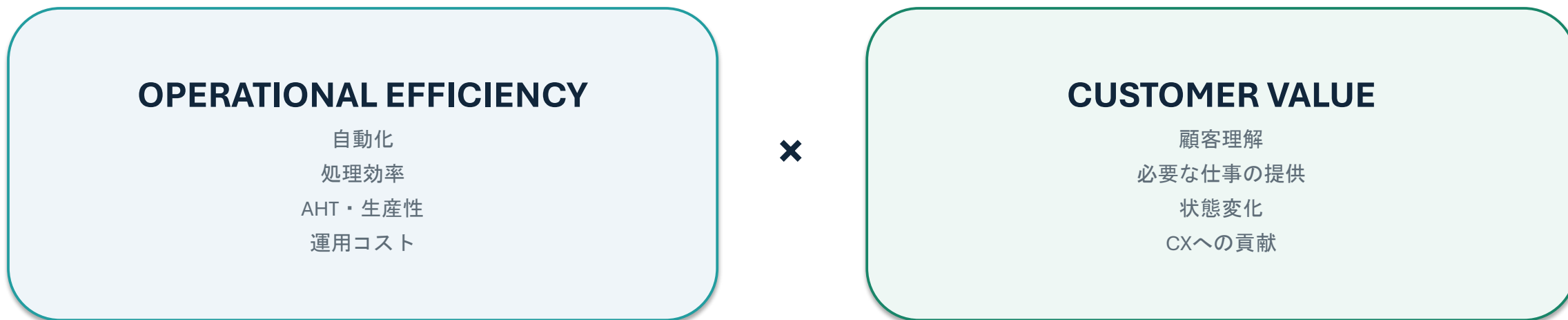
必要能力を配置

INTERACT

顧客へ提供

顧客との接点から企業が学び、次の顧客価値を生み出す。

AI導入による効率化と、CXへの貢献を同時に進める。



効率化によって生まれる余力を、より高い顧客価値へ転換する。

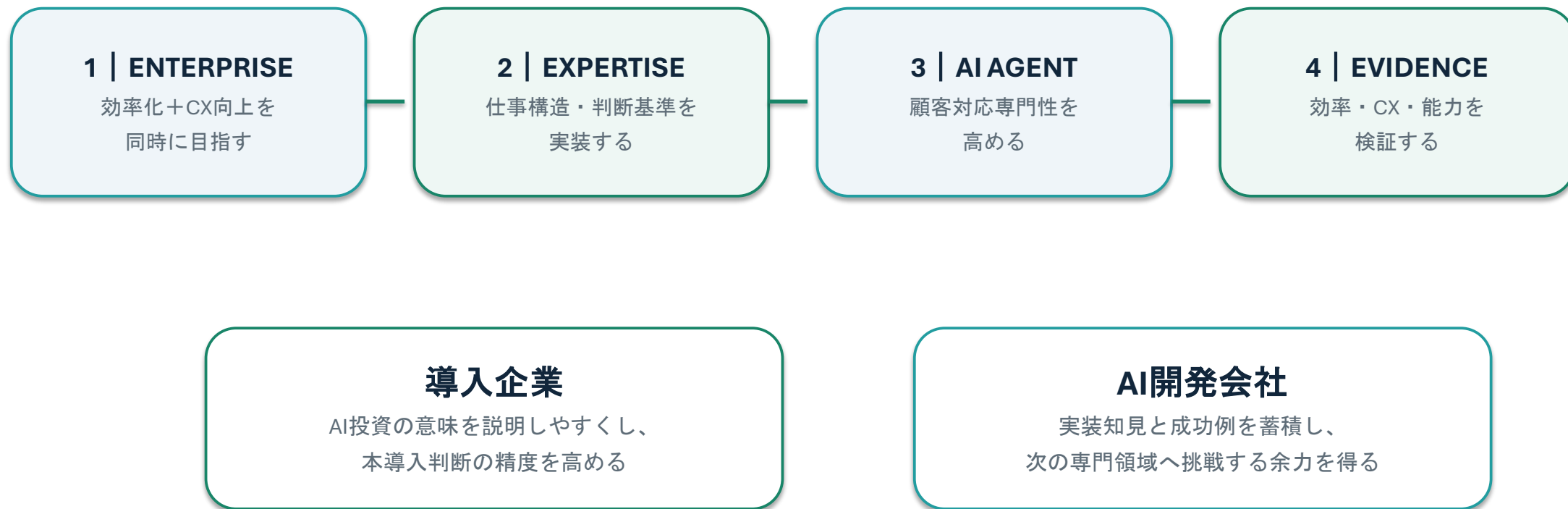
AI導入を「コスト削減」だけで終わらず、CXと企業価値へ接続する。

コンタクトセンターを、CX貢献と「顧客とのつながり」の起点へ。



センターは「処理の場」から、企業が顧客を理解し、学ぶためのCXセンサーへ。

AI導入企業の成功が、AI開発会社の次の専門性を生む。



PoCを「AIが動くか」の確認から、「顧客対応という仕事で価値を生むか」の検証へ。

AIが担える仕事はAIへ。人の専門性は、より高い価値へ。

AI

定型処理
高速処理
反復業務
大量対応

ENTERPRISE

必要能力を定義
Human / AIへ配置
能力発揮を分析
継続的に改善

HUMAN

顧客理解
高度な判断
高難度対応
価値共創・改善・設計

人員配置から「能力配置」へ。

人をコストではなく能力として捉え、育成・配置・発揮・改善する人的資本経営の考え方とも接続する。

顧客対応への投資を、企業価値への投資へ。



顧客との接点から得たEvidenceを、人・AI・商品・サービス・業務の改善へ戻す。

その循環が、顧客とのつながりを深め、企業が顧客価値を生み続ける能力を高める。

働く人・企業・AIの変革を、Customer Interaction Expertiseで包括的に支える

PEOPLE | 働く人

CSスペシャリスト検定協会

学ぶ
実践する
評価する
証明する

顧客対応を専門能力へ

ENTERPRISE | 企業

協会 × K&I

定義する
育てる
配置する
分析する・改善する

顧客対応を企業能力へ

AI | テクノロジー

K&Iパートナーズ

構造化する
接続する
判断する
実装する

AIに顧客対応専門知を

Human × Enterprise × AI

顧客対応という仕事を共通の専門知でつなぎ、それぞれの能力を高めながら、顧客価値と企業価値を生み出す。

OUR PROPOSITION

One Work Standard. Human and AI.

顧客対応という仕事に、共通の専門知と判断基準を。



AIの推論能力に顧客対応専門知を与え、HumanとAIが共通の仕事基準で価値を生む世界へ。

25 Years. One Question.

「良い顧客対応」を、感覚ではなく“仕事”として定義できないか。

共感・傾聴・寄り添いを否定するのではない。けれど、それだけでは顧客対応という専門職はつukれない。

WHAT TO UNDERSTAND

何を把握するのか

HOW TO DECIDE

何を根拠に判断するのか

WHAT TO ACHIEVE

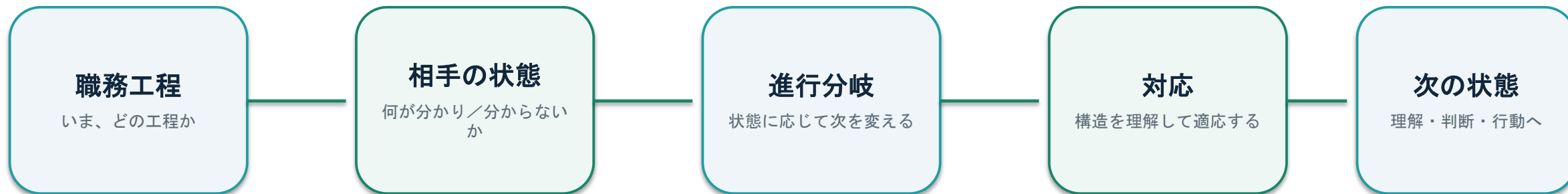
顧客に何を残すのか

Responsivenessを含む「仕事の構造」を明らかにしなければ、働く人の専門性も、その仕事の社会的価値も高められない。

この違和感が、25年間の仕事の出発点になった。

最初の原型は、登記コールセンターにあった。

一般のオペレーターが専門性の高い登記問い合わせに適應できるよう、会話ではなく「進行構造」を設計した。



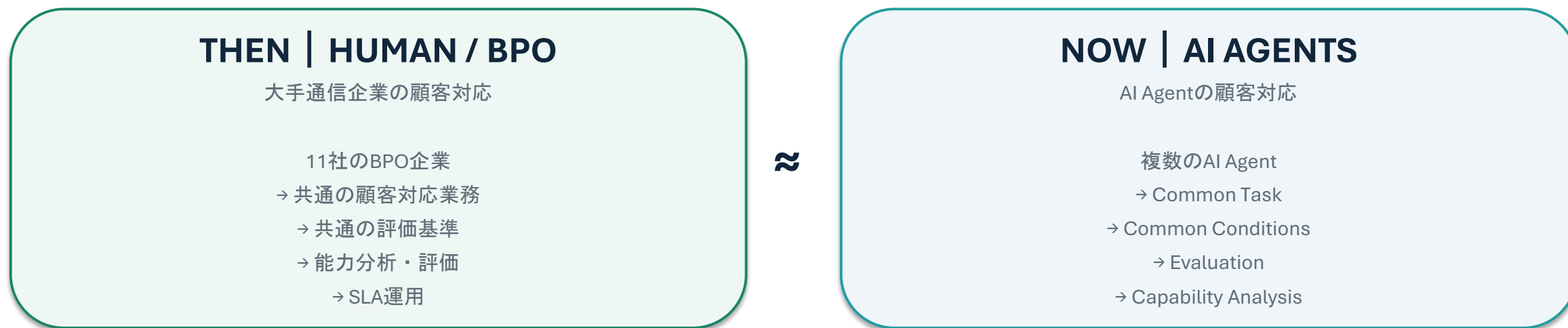
スクリプトを暗記させるのではなく、「構造を理解して、自分で適應できるようにする」。

当時はExcelで作成したシンプルな仕組み。それでも、仕事を構造的に理解することで、オペレーターの適應力を高めることができた。

Structure has always been the key.

Before AI Agents, We Evaluated Human Agents.

評価対象は変わっても、仕事を共通基準で捉えるという原則は変わらない。



The subject changed. The principle did not.

異なる担い手を、同じ仕事・同じ基準で評価する。この経験が、現在のHuman / AI共通基準の発想につながっている。

仕事を構造化する。共通基準で測る。顧客価値へつなぐ。



Skill ID was not born for AI.

人の仕事を正しく構造化した結果、AIも参照できる専門知になった。

これまで、人が適応できるように仕事を構造化してきた。これからは、人とAIの双方が適応できるように仕事を構造化する。

WHY US?

We did not start with AI. We started with the work.

25 YEARS OF PRACTICE

行政・企業・BPO・金融・共済・通販

顧客対応を、現場と組織の両面から変革

STRUCTURE & EVIDENCE

仕事を構造化する

共通基準で測る

Evidenceで改善する

感覚論から専門能力へ

HUMAN → AI

人の職業能力の構造化から

AIが参照できる専門知へ

Skill ID × Dialogue OS

顧客対応という仕事を構造化し、人・組織・AIが実行できる仕組みに変える。

それが、石川かおる／CSスペシャリスト検定協会／K&Iパートナーズが積み重ねてきた専門性。

25年間の実務知を、「職業能力」という構造で捉え直す。

団体等検定の申請・検定設計を通じて、顧客対応を職業能力として再構築。



厚生労働省の職業能力評価の考え方を基礎に、25年間の実務知を統合し、K&I・検定協会が独自に体系化。

Skill IDそのものが厚生労働省の認定対象なのではない。団体等検定は、検定の制度・運営方法・実施体制等の「枠組み」を認定する制度。

※ 顧客電話対応能力検定（JSRT）は厚生労働省「団体等検定」申請中。

構造化から、職業能力へ。そしてHuman × AIへ。



Skill ID was not born for AI.

人の仕事を職業能力として構造化した結果、AIも参照できるCustomer Interaction Expertiseへ発展した。

行政の認定を根拠に独自性を主張するのではなく、実務知・職業能力評価・実証を積み重ねて、Human / AI共通の仕事基準をつくる。