

uniphore 

コンタクトセンター リーダーの皆様へ:

対話サービスオートメーション –
単一のプラットフォームで
御社のコンタクトセンター自動化の
すべてのニーズに対応





エグゼクティブサマリー



世界中のコンタクトセンターでは、目まぐるしく変わるお客様の期待に追いつこうと努力を続けてきました。インターネットの普及により顧客の要求はますます高くなっただけでなく、個客は力をつけました。ビジネスプロセスアウトソーシングほど短期間に大きな進化を強いられた業界はありません。

顧客との通信チャネルの増加、ソーシャルメディアやモバイルアプリを中心とする世界、ミレニアル世代の顧客が提示する課題、こうした要因すべてがビジネスプロセスアウトソーシング業界を変革に導いています。コンタクトセンターは顧客、チャネル、従業員の交差点に位置していたことから、これまで長い間誰の手も借りずに単独でカスタマーサービスの進化の先頭に立ってきました。

今日、コンタクトセンターでは広範囲のテクノロジーが連携して機能しています。ワークフローテクノロジーや自動化、分析、ボット、認証技術もありますが、すべてにカスタマーエクスペリエンスの改善という共通の目標があります。人工知能は最近、顧客からの酷評、収益機会の喪失、コストの増大、プロセス障害、従業員の過重労働に奮闘しつつなかなか報われなかったBPOの前に、突如、ひとすじの希望の光のように現れました。

なぜ BPO業界に大きな見直しが必要か

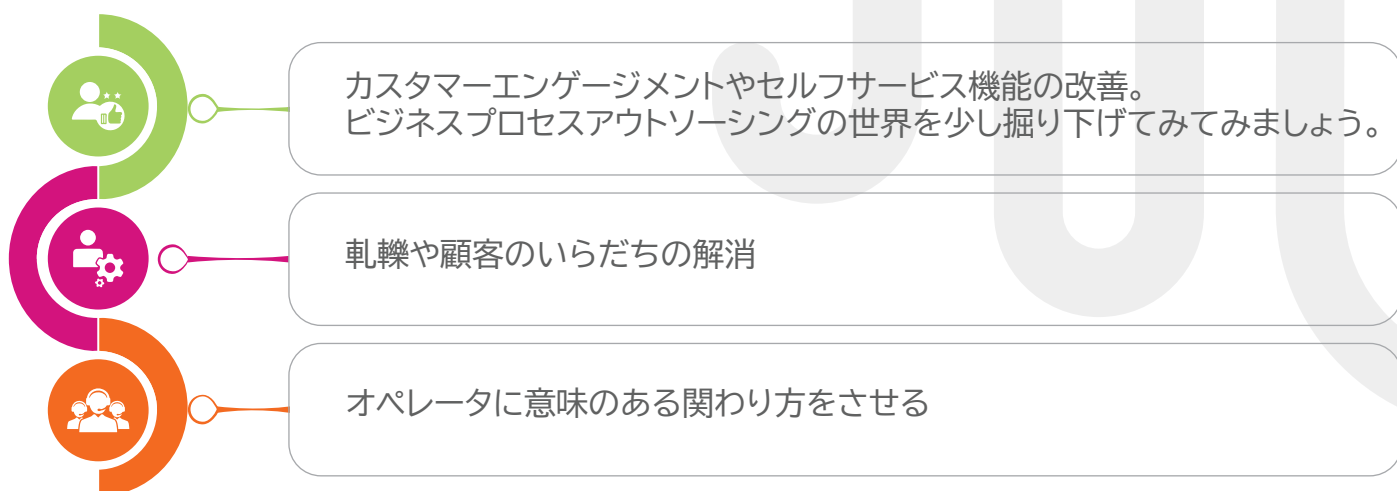
なにかのブランドでカスタマーサービスに話を聞いてもらおうとして、BPO業界の力不足により、ひどく惨めな思いをした経験は誰にもあるものです。ある商品やサービスで緊急の問題を解決しようとして、感情移入のない音声応答に従って操作したら、5分間保留にされ、詳細を提供するように言われて商品やサービスについて問題と思うことを主張した挙句に、カスタマーケア担当のオペレータから関連部署に転送するまで待つように言われた経験も何度もあるのではないのでしょうか。そこでもまた5分は保留にされ、やっと悲惨な状況から脱したと思ったら、また直面している問題について顧客IDの提示に始まり、一からすべてやり直す羽目になっていると気づくのです。

“カスタマーエクスペリエンスに優れた企業は、対市場で収益を4%～8%上げています
— バイン・アンド・カンパニー”

これはほとんどのブランドでもよくあることで、世界の最高級ブランドであっても顧客サービスはいえは惨憺たるものです。これがBPO業界です。しかし今、劇的な変化がこの業界で、さらには人工知能、自動化、分析、デジタル変革の中心で発生しており、BPO業界に大きな変革をもたらしているようです。

それでは、ビジネスプロセスアウトソーシングの世界を少し掘り下げてみましょう。

コンタクトセンターの重点課題



コンタクトセンターの最大の課題



対話サービスオートメーションのご紹介

これまでで、顧客の問題や顧客からの問い合わせ対応に、BPO業界の装備がいかに不十分であるかがご理解いただけたかと思います。それではビジネスプロセスアウトソーシング業界の慢性的な状況へのソリューションを探してみましょう。

新規顧客は当然、デジタルネイティブです。消費者向け製品に AI や音声認識が取り込まれてエクスペリエンスを改善する状況を目にしてきました。また、声が効率化のカギであることも、テクノロジーでこれを実現できることも知っています。データの爆発や情報への即時アクセスで育ってきた世代です。シンプルさ、カスタマイズ、労力を伴わない迅速な解決を強く望んでいます。

“顧客維持率が 5% 向上
すれば収益は 25% から
95% 上がる
-ハーバード・ビジネス・レビュー”

対話サービスオートメーションは、AIを活用したプラットフォームです。御社コンタクトセンターのフロントオフィスのニーズの全てに対処します。当社独自のプラットフォームは、声、AI、機械学習とロボティック・プロセス・オートメーションの持つ力をシームレスに組み合わせ、カスタマーサービス担当のオペレータがもともと聞き逃しているものを聞き取ります。AIを活用したデジタルエージェントはコンタクトセンターの人間と肩を並べて生産性とカスタマーエクスペリエンスを劇的に押し上げます。

今まさに対話サービスオートメーションの力で人間とテクノロジーのパートナーシップが進化する新たな時代が始まっています。この劇的なシフトは、ツールやテクノロジーの力が「従順なしもべ」から「クリエイティブな協力者」に変貌していることを示しています。CSA(対話サービスオートメーション)とは、企業がカスタマーサービスエクスペリエンスの変革を実現する方法なのです。

対話サービスオートメーションが コンタクトセンターに役立てること



オペレータのトレーニングと維持

人工知能とオートメーション技術の力を展開してオペレータをトレーニングし、維持することの重要性について論じましょう。オペレータのトレーニングは、オペレータに必須スキルを身に付けさせる必要があるためにコンタクトセンター業界は多くの犠牲を払います。ここでも AI ベースのマシンはオペレータを軌道修正したり、顧客とのエンゲージメントを改善するためのヒントやアイデアを提供できるため、救いの手を差し伸べることができます。オペレータの向上を監視し、測定し、品質評価基準がすべて満たされるように調整することもできます。オペレータが顧客と会話するときには顧客の現状に基づいたリアルタイム通知やアラートを提供できます。このすべてがやがてはエージェントのトレーニングやコーチング、さらには BPO のビジネス目標達成に役立ちます。

“顧客の3分の1は、カスタマーサービスでたった一度
ひどい体験をしただけで解約を考えるといます。
-アメリカン・エクスプレス”



コスト削減

コスト削減は、どのコンタクトセンタープロセスにおいても第一目標の一つに挙げられます。プロセスを合理化し、余剰をなくすだけで、優れたカスタマーサービスを維持しながらコストを削減することができます。オートメーションを利用すれば、オペレータをミスをしがちな単純な反復作業から解放することができます。その結果、著しいコスト削減が生まれ、オペレータは生産性と価値の高い作業に集中できます。人間に伴う非効率をなくしてコスト削減することも可能です。マシンは一度トレーニングすれば人間の作業のほとんどを引き継ぐことができ、この過程で多くのコストを削減するのに役立ちます。



コンプライアンスとお客様 SLA の測定

コンプライアンスは、ビジネスプロセスアウトソーシング業界の中でも特に銀行、保険、医療業界にサービスを提供するクライアントの大半に重要な業務です。コンプライアンス違反は高額な罰金や免許取り消しにつながりかねないため、コンプライアンスや規制目標には忠実に従う必要があります。対話サービスオートメーションプラットフォームは、オペレータに特定のスクリプトに忠実に従い、特にコンプライアンスに関連した開示義務について必ず触れさせるうえで極めて重要な役割を果たします。オペレータがこれに反すると、この AI ベースのシステムはリアルタイムでアラートを送信してタイムリーに通知します。

コンタクトセンターのプロセスの大半は、人工知能と対話サービスオートメーションの力によって改善することができます。対話サービスオートメーションを使用すれば、エージェントの能力もさらに有効活用することができます。

対話サービスオートメーションで コンタクトセンターのオペレータの 能力を強化

認めましょう。人間には向いていないこともあります。反復作業、時間のかかる単純作業、リアルタイムでのマルチタスク、フォロー、聞き取りもそうです。また人間であるというだけでミスもしがちです。人間であるオペレータは、人間にしかできないこと—顧客との対話に 100% 集中し、共感し、効率的にその問題を解決するといったこと—に集中する必要があります。

その他のすべての単純作業は当社のデジタルエージェントと AI が同時に処理します。つまり、コンタクトセンターのオペレータにしてみれば、対話サービスオートメーションプラットフォーム上のデジタルエージェントが、そもそも人間のオペレータを必要としないトランザクションに関する単純な対話を引き継いでくれるのです。

また、複雑で時間のかかる会話においても、情報の検索やフォームへの入力、要約の作成やメモ取りといったあらゆる単純作業で人間であるオペレータの補佐をし、人間の得意なこと — 顧客との意義ある対話による問題の解決 — をさせてくれます。これは誰もが満足できる提案ではないでしょうか？

“2020年までに顧客は企業との関係の85%を人間と対話せずに管理するようになる – ガートナー”

通話中に提案をし、先行して情報を検索し、行動を起こし、後処理としての要約を作成するだけでなく、パワフルな対話サービスオートメーションプラットフォームには、言語、特殊な方言を聞き取り、お客様の感情を分析し、真の意図を分析するという、他にはない能力があります。すべて、リアルタイムです。

この、AIを用いた対話サービスオートメーションプラットフォームにより、御社はほかの誰にもできない傾向を見出すこともできます。

どれくらいの顧客離れや新規購入が発生するか、どれだけ顧客が特定の商品に関心を示すか等の情報を処理しつつ、同じAIは人間であるオペレータをライブで監視し、メンタリングやコーチングも行います。

対話オートメーションと分析で すべての対話にリアルタイムで傾聴する

未発掘の対話データの価値は極めて大きく、顧客の期待値を理解し、解決するうえで不可欠です。対話オートメーションと分析は、AIと自然言語処理の技術力を組み合わせ、すべての顧客との対話からすぐに実施可能なインサイトを見出し、顧客離れ、顧客満足度、リピートの可能性について先進的な分析を生成します。また、運用効率を最適化し、コンタクトセンターのオペレータのパフォーマンスをリアルタイムで評価し、コール量、初回解決率、顧客のセンチメント等主要なメトリクスの分析も行います。

単に(現象分析的な)記述分析の提供にとどまらず、顧客にアップセルやクロスセルができる状態か否かについてのリアルタイムアラートもオペレータに提供します。対話分析ソリューションは、コールの要約を自動生成し、後処理作業を自動化します。これにより、業界平均2~3分の後処理作業でかなりの時間と金銭を節約できます。

人間に向かないすべてを実行する 対話アシスタント

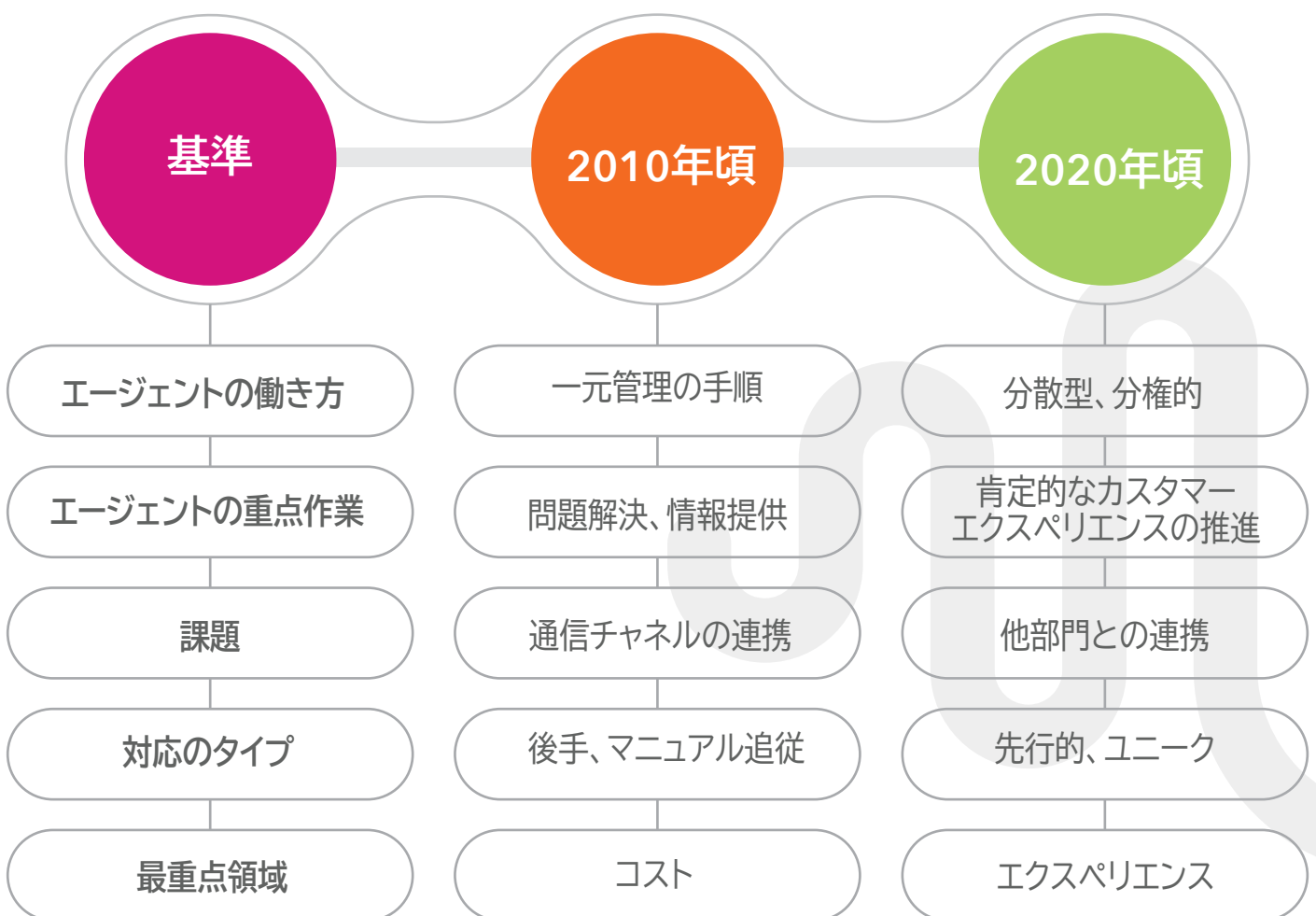
対話アシスタント、すなわちデジタルエージェントは人間と協力して生産性とカスタマーエクスペリエンスを劇的に押し上げます。

デジタルエージェントはそもそも人間のエージェントを必要としないトランザクションの単純な会話に介入し、対応します。コール中に提案をし、先行して情報を検索し、アクションを取ったり、通話後の要約作成を行います。パワフルな自動デジタルエージェントはリアルタイムで問題を解決し、いつでもシームレスに人間に戻します。

対話は新たなコンシューマインタフェースであり、ブランドのカスタマーサービスとの対話では選択の自由も必要です。デジタルエージェントは顧客が選択する対応チャンネルに非依存で、チャットで始め、web やAlexa、コンタクトセンターで継続することもできます。いずれにしろ、優秀なデジタルエージェントはその複雑さを管理し、媒体間のエクスペリエンスをシームレスにします。

“ブランドに不満を持つ顧客の 91% は、苦情を伝えること
もせずに解約する – コルスキー”

2020年以降のコンタクトセンターの進化…



コンタクトセンターは、オムニチャネルエクスペリエンスの提供から早くも2020年に企業の顧客対応の拠点へとシームレスに移行し始めます。ソーシャルメディアもコンタクトセンターに完全に統合され、顧客とブランドの1対1対応の真価を発揮できるようになります。コンタクトセンターがエクスペリエンスと対応の拠点となった暁には、顧客とのコミュニケーションの全体責任を担うこともありえるでしょう。

顧客とのコミュニケーションは、顧客に最適なチャネルで実現する必要があります。これには顧客が望む言語の使用もあるでしょう。IVR を介したコールも進化して自然な音声コマンドのルーティングや発話のリアルタイム翻訳も出現するでしょう。オペレータも望む言語で顧客に対応することになります。カスタマーサービス担当のオペレータの達成度に関する全体目標やメトリックスは、顧客にとってどれだけ労力をなくすかになるでしょう。

パーソナライゼーションに関しても、顧客要件に基づいた製品やサービスの提供にとどまらず、オペレータがスクリプト追従の顔の見えない担当者でなく、懇意の、信頼できる人となることも関わってくるでしょう。顧客の背景に基づいて、サービスの提供方法も変わってくるでしょう。

テクノロジーは人間に順応するべきで、逆であってはなりません。対話サービスオートメーションは、人間の仕事を奪うのではなく、人間にしかできない作業へと人間を解放し、賢い知識労働者にします。その一方で、デジタル武装した新たな顧客群にサービスを提供するのに必要な新たなジョブ一式も作成することができます。

その他のすべての作業は AI とデジタルエージェントが自動化します。効率的で有意義でノーミスに。

UNIPHOREについて

Uniphore は、対話サービスオートメーションのグローバルリーダーとして米国、インド、アジアに事務所を展開しています。当社のビジョンは、声、AI、オートメーションにより人とマシンのギャップを埋めて時代遅れのカスタマーサービスを一変させることです。このため、すべてのコールで一つ一つの声にしっかり耳を傾けます。

Uniphore は、デジタルエージェントが人間からトランザクション関連の会話を引き継ぎ、通話中にエージェントをコーチングし、正確に言語、感情、意図を予測するオートメーションプラットフォームを提供することにより、世界中の企業がカスタマーサービスを変革できるようにします。すべて、リアルタイムです。Conversational Automation & Analytics (対話オートメーション & 分析)、Conversational Assistant (対話アシスタント)、Conversational Security (対話型セキュリティ)は企業の顧客対応やエンゲージメント、ロイヤリティ構築、効率化を推進します。

Uniphore が対話サービスオートメーション技術を活用して実現するビジネス価値の詳細については www.uniphore.com をご参照ください。

