



ベトナムの消費者金融大手、 Uniphore の U-Analyze で 債権回収額を増加、営業を効率化



ベトナムの消費者金融大手は、従業員1万7000人を抱え、1万3000件の PoS で構成される多様なパートナーネットワーク経由で複数のパートナー企業と協力体制を取り、1000万人顧客にサービスを提供しています。同社は顧客に幅広いマルチアクセス可能な柔軟で効果的な金融商品やサービスを提供しています。

課題

- ▶ 業務処理能力の制約からモニターし評価できるのはコール全体のわずか 0.6~1%
- ▶ オペレータのパフォーマンスや顧客満足度が可視化できない
- ▶ 顧客の契約、購入、更新性向が認識できない
- ▶ コールセンタープロセスを改善するためのインサイトがない
- ▶ オペレータのパフォーマンス評価が偏っているか否かを評価する方法がない

ソリューション

- ▶ QA スコアリングシステムの再現に Uniphore の対話分析ソリューション U-Analyze が選定されました。コールの 100% のリアルタイムモニタリングやそこから導き出されるすぐに実施可能なインサイト等、ソリューションがもたらす先進機能により、同社はオペレータのパフォーマンスを評価し、改善することが可能となりました。

ビジネス上の利点

- ▶ アウトバウンドコールの 100% モニタリング
- ▶ 複数の KPI、オペレータのナレッジインデックス、QA スコアリングレポートによりオペレータのパフォーマンスを改善
- ▶ オペレータが顧客の購入、更新、契約性向を識別可能に
- ▶ 営業効率を改善
- ▶ 督促コールのすべてのステージでオペレータの効率を上げ、督促を強化
- ▶ すぐに実施可能なインサイトにより顧客満足度を向上

ビジネスニーズ

このベトナムの消費者金融大手は、顧客対応コールすべてのモニタリングにより、コンタクトセンターの効率を最適化することを望んでいました。オペレータのパフォーマンスとコール品質の評価により、債権回収額を増やし、営業効率を上げて、カスタマーサービスを向上させようとしていました。

コンタクトセンターでは毎月、営業、債権回収とカスタマーサービスに関するコールを120万件以上扱っていました。コール量が膨大なことから、手動ではモニターできるのは全体のわずか 0.6~1% でした。

同社は顧客の意図を把握することも、オペレータのパフォーマンスを評価することもできていませんでした。このクライアント企業には、コール終了時に CSAT や NPS といったパラメータを測定する調査により、顧客のフィードバックを受ける社内スコアリングの仕組みがありました。しかし、回答する顧客は 5~10% に限られていたため、効果はありませんでした。

QA スコアリングを再現する対話分析

このクライアント企業は、NLP（自然言語処理）と ML（機械学習）を用いる Uniphore の対話分析ソリューション、U-Analyze を選定しました。この対話分析プラットフォームは、ベトナム語によるアウトバウンドコールの 100% モニタリングを可能にしました。また、顧客のセンチメント、オペレータの知識やパフォーマンスをハイライトした、詳細なカスタム QA レポートを提供しました。

U-Analyze は、複数のダッシュボードへのアクセスを提供することにより、オペレータが適切な商品を売り込んでいるか、顧客の反論にあったときに正しい説明を行っているか、顧客の契約への関心や購入意図を調査しているかを評価し、既存のパラメータに基づいた QA スコアリングの再現に成功しました。本ソリューションは、支払性向、購入意図、反対意見への説明、顧客満足度をはじめとする様々な KPI を測定することにより、債権回収額の増加と営業の効率化を実現しました。U-Analyze は、リアルタイムのインサイトやセンチメント分析をオペレータに提供してコールの進行中に情報に基づいた介入を行うことも可能にしたため、オペレータがカスタマーサービスエクスペリエンスを改善するのに役立ちました。



Uniphoreについて

Uniphore は、対話 AI 技術のグローバル企業として米国、インド、シンガポール、日本に事務所を展開しています。Uniphore は、カスタマーサービスの未来はすべての声にきちんと耳を傾けることにあると信じています。当社のビジョンは、人とマシンのギャップを音声で埋めることです。Uniphore は、企業のカスタマーエンゲージメントやロイヤリティ構築、効率化実現の方法を変革する対話分析、対話アシスタント、対話型セキュリティのプラットフォームを提供して、世界中の企業によるカスタマーサービスの変革の実現を支援しています。



対話サービスオートメーションを用いてUniphoreが実現する事業価値の詳細情報については、下記をご参照ください。

www.uniphore.com

© 2021 Uniphore Software Systems. All rights reserved.

Uniphore および Uniphore のその他の製品名、サービス名、U-Analyze、U-Self Serve、U-Trust、U-Assist それぞれのロゴは Uniphore Software Systems またはそのインドその他の諸国に展開する子会社の商標または登録商標です。本文書で参照するその他のすべての商標は、各所有者の財産です。