



生命保険の多国籍企業、 Uniphore の U-Self Serve を活用して CS を改善

とある生命保険のグローバル企業は 50 か国以上に展開し、現在 1 億人を超える人々に保険を提供しています。そのうち3600万人余りがインド在住です。

課題

- ▶ 長年の高価値顧客とエンゲージできない
- ▶ 反復作業や問い合わせ用の自動セルフサービスプラットフォームがない
- ▶ ブランド意識喚起のためのデジタルアバターが存在しない
- ▶ 拡張を続けるクライアント基盤に対応して拡張できない
- ▶ 運用コストがかさむ

ソリューション

- ▶ AI を活用した対話型バーチャルアシスタント U-Self Serve は複数の言語に対応し、共感を重視し文脈に基づいた人間のような応対で顧客の問い合わせを解決します。

ビジネス上の利点

- ▶ オムニチャネルで 24x7 の対話型アシスタントにより顧客セルフサービスを実現
- ▶ 顧客アカウントのトランザクション詳細へのアクセスを容易にして顧客を支援
- ▶ 営業効率の改善によりリードのコンバージョンを達成
- ▶ 他の提供商品を顧客にレコメンド
- ▶ FAQ を迅速で簡単なナビゲーションで難なく処理
- ▶ マーケティングリソースの活用により顧客エンゲージメントを改善
- ▶ 顧客向けに関連度の高い通知、リマインダー、リアルタイムアラートを自動化



ビジネスニーズ

この生命保険の多国籍企業は、コンシューマ向けに直感的な音声とテキストのインタフェースを提供するセルフサービスプラットフォームを実現するビジネスソリューションを探していました。言い換えれば、自然言語でアカウント関連の問い合わせを理解し、顧客の都合に合わせてリアルタイムで解決するバーチャルアシスタントの提供です。

24/7 の対話型アシスタント

安定したオムニチャネル、多言語対応の AI で動く NLU（自然言語理解）エンジンには、音声やテキストの入力情報から顧客の「意図」を理解することができる U-Self Serve が選定されました。U-Self Serve は自然言語による質問を構文解析し、これらの質問を唯一の正解と組み合わせることにより、瞬時に、カスタマイズした精密な結果を提供することもできます。U-Self Serve の NLU エンジンは、先進の機械学習能力によってこれを実現し、問い合わせが非構造化形式で入ってきても対応で顧客のニーズや意図を効率的に把握できるようになりました。

ユーザのパーソナルアシスタントとして機能する対話型モバイルアプリも構築して、締切期日や他の重要なトランザクションのリマインダーを設定できるようにしました。顧客は、U-Self Serve をベースとしたインテリジェントアシスタントによりトランザクション情報へのアクセス、リクエストやアポイントの更新、文書ダウンロードが可能になりました。また、カスタマーケアチャネルの IVR メニューも不要になりました。



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。