

# U-Self Serve

顧客体験を変革

セルフサービスの自動化比率を引き上げる



## U-SELF SERVE -

AIドリブンで  
自動制御可能な  
仮想アシスタント  
(IVA\*)

\*Intelligent Virtual Agent

取引に関するインタラクションをコスト高のチャネルから会話セルフサービスに誘導してカスタマーサービスを自動化し、コストを削減します。

人工知能(AI)と自然言語処理(NLU)を複数の言語で、また、自動音声応答(IVR)、webやモバイルなどチャネル横断的に活用し、お客様の意図や感情を予測し、パーソナライズされた顧客体験を提供しましょう。推奨内容をパーソナライズして積極的な会話を構築し、新たな収益機会の獲得に役立てます。

## U-Self Serve の特徴



### AI、NLU、オムニチャネル対応

AIとNLUを活用してトレーニングを済ませれば、どこへでも構築して複数の言語とIVR、モバイル、Webを含む複数チャネルで会話セルフサービスを提供できます。エンドユーザのインプットを理解し、業務システムから得られるデータを基に適切な応答を生成します。

### ビジュアルモデラー、ダイアログ管理、シミュレーター

IVRと充実したデジタル会話を容易に作成することができます。ダイアログシミュレーターを使用すれば、アプリケーション内でIVAをテストし、問題を解決し、補正することができます。ダイアログ管理機能を使ってマルチターンの会話でコンテキストを切り替えられるほか、望ましい成果を出すようユーザを誘導することもできます。





### 意図の認識とルーティング

自然言語で伝えられた意図を認識し、複雑なやりとりを前後の脈絡を維持したまま対応中のオペレーターに転送することにより、顧客体験を改善し、一次解決率(FCR)を引き上げ、平均処理時間(AHT)を短縮します。

### 意図の推奨とトレーニング

機械学習を活用して一旦意図についてトレーニングしたら、複数のチャンネルに構築することができます。明確化のための質問をして、意図についての推奨を実現します。  
連続的な意図に関するトレーニングにより言語モデルの改善を実現し、精度を改善、新たな会話パターンに対応します。



### 会話パックとリアルタイムの操作ダッシュボード

事前構築済みの会話パックから意図をインポートして構築までの所要時間を短縮することができます。組み込み済みのレポート機能用のリアルタイムの操作ダッシュボードの活用により主要なビジネスメトリックを基に継続的意図トレーニングによるIVAの状態を追跡管理し、精度を改善、新たな会話パターンに対応します。



# ビジネス上の利点



## お客様満足度の向上

IVR、Web、モバイル横断的にパーソナライズされた会話型のセルフサービスを提供し、お客様の労力を低減させます。前後の脈略についての情報と共に会話を適切なオペレーターにルーティングし、AHTを短縮、FCRを引き上げます。



## 売上の増加

全てのチャンネルに横断的な推奨のパーソナライズと積極的なメッセージングにより売上拡大に貢献します。複数のチャンネルに横断的なカスタマージャーニーを追跡管理して顧客体験の改善を実現し、収益機会の喪失をなくします。



## コスト削減

24時間365日のカスタマーサポートを追加費用を伴わずに実現します。日常処理をコスト高のチャンネルから移行してセルフサービス自動化比率の向上。

