



uniphore 

後処理作業と 平均処理時間を削減する 会話AIとオートメーション



新型コロナウイルス感染症の影響でコンタクトセンターにコールが集中するという課題が生まれ、過去の古めかしいシステムでは、急速に進化するカスタマーサービスとカスタマーサポートの「新たな日常」がもたらす需要に対応しきれないことが火を見るよりも明らかになりました。多くのカスタマーサービス業務では、環境やプロセスを有効に拡張できず、質の高い体験と迅速な解決を実現するに至っていません。

パンデミックの発生前からも、コンタクトセンターは、いかにして可能な限り効率的に、優れた顧客体験を実現するかに苦慮していました。効率と生産性、お客様とオペレーター両者の体験の改善に関して多くの場合見過ごされているエリアが、後処理作業です。

後処理作業とは、要約を書き、コール理由を分類し、対応策を実施したりスケジュール設定したりして、御社の将来の対応に利用できるような会話履歴を確実に正確に文書化するものです。後処理作業は、ほぼ型通りの作業で成り立ってはいるものの、カスタマーサポートの中でも重要で必要な作業であり、顧客満足度のけん引役ともなります。

お客様とコンタクトセンターに 後処理作業が及ぼす影響

後処理作業には、通話が終了するたびにカスタマーサービスの担当者が遂行する必要のある様々な作業が含まれます。業界に応じて下記の作業が含まれますが、これだけに限定されるものではありません。



- 通話を分類し記録する
- 通話メモに対応内容を文書化し、要約する
- 更新情報をCRM(顧客関係管理)ソフトなど様々なシステムに連携する
- 確認メールの送信やフォロー対応の予定設定等フォローアップ作業を実行する

お客様とサポート担当者が交わす実際の会話も当然重要ですが、後処理作業の品質と有効性も、お客様の体験とブランドについての全体的な認識に同様の重大性を持ちます。

フォローアップをすると約束しながら守らない、作業を適切に実行しない、また、オペレーターが手動でデータを入力したために間違いが発生するということがあると、会話の体験がもたらした好ましい効果をたちまちのうちに打ち消してしまいます。フォローアップをしても、後日お客様が会社に連絡してきたときに異なるオペレーターが対応した場合、前回何が起こったかを瞬時に把握できるでしょうか？

同時に、カスタマーサービス業務では、お客様との会話中に遂行する作業量と後処理作業のバランスを取る必要があります。オペレーターがデータを入力する間の待ち時間がフラストレーションの原因になりがちだからです。それでも、

通話が終了する毎に後処理作業に平均2分かかると、オペレーターが次のコールに対応できるまでそれだけの時間を要してしまい、コール量が増え、お客様が人と話をしたいという現状では、殊の外フラストレーションを引き起こします。



58%

のお客様が、緊急の問題に当たっては、他のチャネルよりもサポートに電話して解決することを望んでいます。

出典: アクセンチュアのKeep Me Index/Moments That Matter2019年度調査。グローバル通信業界。n=11,757.

どれだけの時間を要するのでしょうか？

後処理作業に費やす時間に関する業界標準やベンチマークはないものの、品質と網羅性を維持しながら可能な限り短い方が良いことは明らかです。結局、前の対応を完了するまで、コンタクトセンターのオペレーターが次のコールを取ったり別のお客様に対応することもできないからです。このため、後処理作業は通話平均処理時間の一環としてカウントされるのです。

2020年2月から8月の間にCall Centre Helperが提供する Erlang Calculator (アーラン計算機)が行った計算によると、複数の業界と地域での平均処理時間は6分10秒でした。後処理作業時間の低減にAIとオートメーションを利用すれば、平均処理時間も平均待ち時間も短縮できると同時にオペレーターの生産性と効率を引き上げることが可能です。

AIが後処理作業を効率化し自動化する

お客様対応をまとめる単調で面倒な作業に費やされる時間と労力を最小限にできれば、御社組織にどれほどの利益になるかを考えてみてください。コストにも人員配置、待ち時間、通話品質、顧客満足度にも劇的な効果を及ぼすのではないのでしょうか。

これまでのソリューションでは、コンタクトセンターの変革はできませんでした。が、会話重視のAIとオートメーションは、後処理作業の自動化をはじめとして著しい測定可能なビジネス価値を実現しています。これは、CSA(全会話サービスオートメーション)と呼ばれ、会話AI、RPA(ロボティック・プロセス・オートメーション)とワークフローの

自動化を用いて、お客様との会話を継続している間に人間とマシン、さらにはバックエンド業務とフロントエンド業務の橋渡しをします。

オペレーターが関わる対応業務においては、CSAは、まず会話セルフサービスからオペレーターに自動的に転送し、AIを駆使してお客様の感情、心理と意図をリアルタイムで検知してオペレーターに次善策と指導のガイダンスを提供します。お客様対応中は、CSAはリアルタイムで通話を傾聴し文字起こししつつ、オペレーターの助手となり通話中に洞察や勧告を提供します。



通話が終了すると、CSAは、通話の要約を提示し、オペレーターが編集して確認した後、CRM(顧客関係管理)システムを自動更新し、コール理由の自動分類機能を提供してコール理由分類の品質を保ちます。オペレーターは、要約をチェックして編集するだけで良いため、通話中の顧客体験は会話に終始することができ、コール後に適切にまとめるのに必要な時間も少なくなり、エラーも減ります。

全会話サービスオートメーションは、会話AI、RPAワークフローの自動化を用いてフロントオフィス業務とバックオフィス業務を一体化することにより、お客様とオペレーターの総合的な会話体験の改善に対処する唯一のプラットフォームなのです。



会話AIが測定可能な成果を実現する

CSAプラットフォームは、会話AIを用いて通話を分析し、オートメーションにより他のシステムへの情報入力のような反復的な手作業をなくすことにより、後処理作業に要する時間を短縮し、オペレーターの作業効率を引き上げ、まとめ作業の品質と一貫性を改善し、平均処理時間を短縮することができます。さらに、コール理由の分類を自動化は、CRMシステム内のコール理由の分類の精度を上げ、品質を改善することができます。

オペレーターにとっては、自動化は、通話中と通話後に対応の中から重要な情報を拾わなければならないというストレスを軽減します。CSAプラットフォームが自動的に会話を要約してくれるため、オペレーターは一言一句を拾うことに気を取られずに会話に集中することができます。

あるヘルスケア関連企業は、複数のコンタクトセンターに1000人以上のオペレーターを配置していましたが、CSAプラットフォームを使用した結果、後処理作業が80%減少し、平均処理時間が20%短縮しました。

オートメーションがもたらした他の利益も加味すると、全社規模での節減額は年間600万米ドルになる見込みです。

ある通信企業大手は、月間500万件を超える通話を扱う1万6000人のオペレーターの通話内容要約作業の自動化を目的にCSAプラットフォームをパイロット導入しました。この通信企業は、その後の調査結果に基づいてオペレーターのラップアップ作業に要する時間は60%短縮され、通話内容の文書化に要する時間は30秒削減できるため、年間節減額が3800万米ドルになると予想しています。

同様に、ある米系大手金融機関では、後処理作業の27%短縮を実現しています。あるグローバル規模のホスピタリティブランドも、通話内容の要約を自動化することにより、オペレーターのトーク時間とラップアップ作業を15%減少させることができました。

CSAは会話全体を自動化して改善する

AIとオートメーションに会話重視のアプローチを取ることで、反復的で時間がかかり、フラストレーションの元となる後処理作業をなくして効率化できるため、測定可能で持続可能なビジネス価値を実現することができます。それならば、自動化を後処理作業に留めておく必要もないのではないでしょうか。

CSAを活用して会話セルフサービス、対人対応、後処理作業全てを自動化し、改善することができれば、御社はコンタクトセンターと顧客体験を変革すると同時に、コール量が増え続けてもコストを削減し高品質を維持することが可能となります。

“

CSAの詳細については、ホワイトペーパー

「全ての会話を理解し改善する:お客様とオペレーターの体験を変革しコストを削減する Uniphoreの全会話サービスオートメーション」をご参照ください。

[今すぐダウンロードする >](#)

”

