



AIが力になる カスタマーサービスの 未来の姿

uniphore 

会話。
考えを伝達し、共感を伝え、理解を示し、感情を受け止めること。
これが、御社ブランドと接する時にお客様が望んでいることです。

体験が重視される時代にあって、会話はカスタマーサービスの中でも最も重要なもので、この会話にどのように対応するかが業界のリーダーと後に続く者を二分します。
Uniphoreが提供する会話AI(人工知能)とオートメーションは、関係者全員—御社のお客様と御社社員であるオペレーター—の会話とその体験をより良いものに変わります。

現実の問題に取り組む

人は二人いて初めて意味のある会話が成立します。このため対応の片方にだけフォーカスしても、御社のカスタマーサービス体験の乖離や不十分な点に徹底的に対処することはできません。今日のカスタマーサービス環境が抱えるすれ違いの問題を克服するには、関係者すべての体験を変革する必要があります。

弊社が手掛けるのはただ1つのことですが、この分野では誰よりも優れています。それは傾聴です。しかも人の耳よりも遙かに優れた技術を用いて行います。弊社の特許取得済みでAIを駆使したテクノロジーはコンタクトセンターの全ての会話を傾聴して理解するため、以下を実現します。



A 文

チャンネルを問わず**100**を超える言語でお客様のニーズを把握して、お客様体験のパーソナライズを実現し、初回対応で迅速な問題解決に役立ちます。



オペレーターが会話に費やせる時間を奪い、作業効率を低下させる面倒な手作業を自動化します。御社のお客様が期待する会話体験の実現に役立ちます。



御社のお客様の意図、センチメント、感情を把握して全ての対応を最適化し、お客様の抱える懸念の緊急性を考慮し、お客様のニーズを予測して最善のソリューションを提案します。



音声、テキスト、メールを用いた全てのお客様対応の**100%**を分析し、新たなトレンド、パターン、機会を特定して、お客様とオペレーター両方の体験の改善に役立ちます。



会話中に行われた全ての約束を実行に移し、約束した内容を自動的に管理することにより、一次解決率、顧客満足度、平均処理時間、コール待ち時間を改善します。

会話全体を最適化する

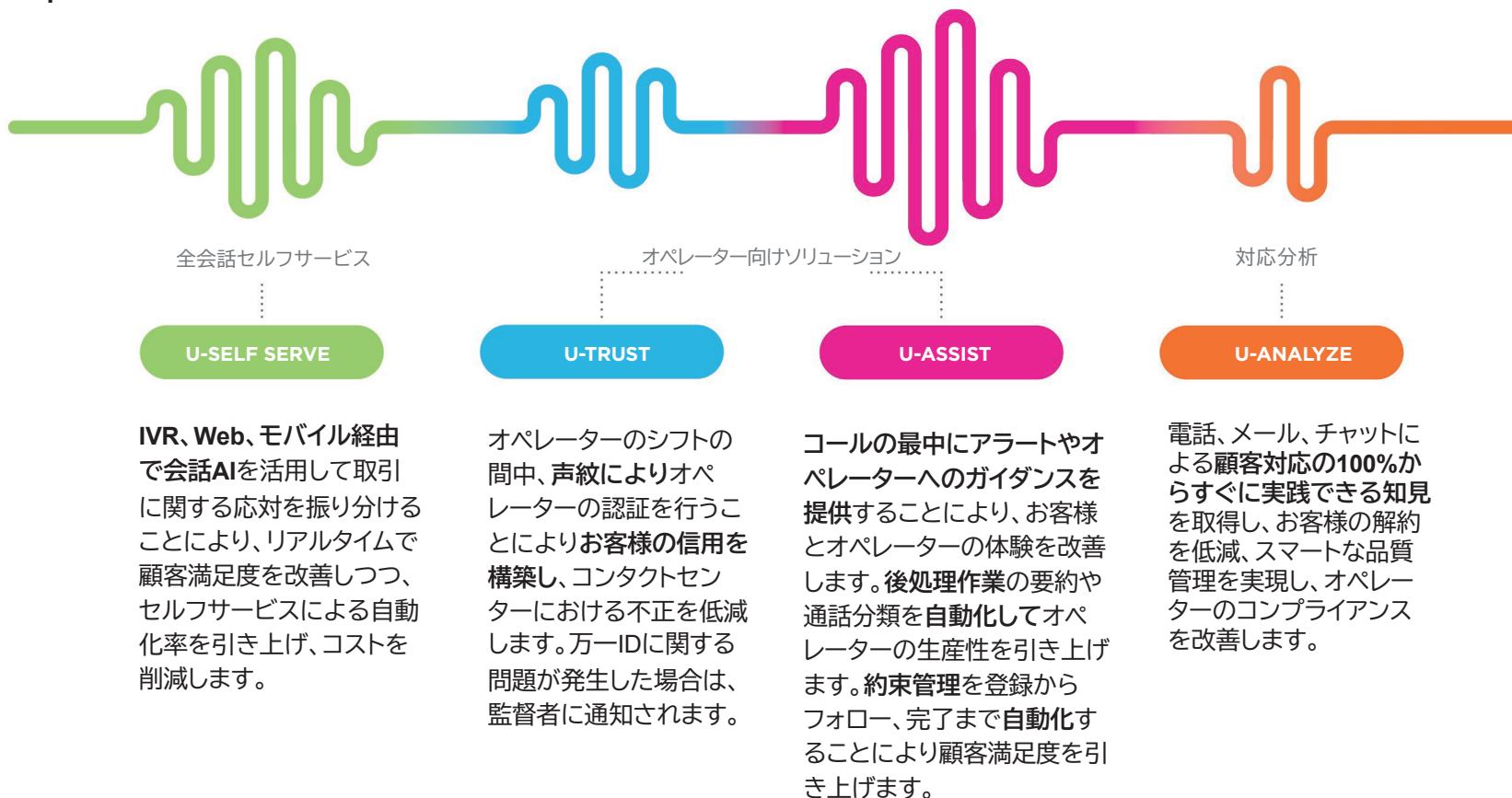
Uniphoreの全会話サービスオートメーション（CSA）プラットフォームは、会話体験とカスタマージャーニー全体を、セルフサービスからオペレーターが介在するサービス、応対後の分析まで自動化し、最適化します。

これには、最先端の極めて高度なテクノロジー—会話AI、RPA(ロボティック・プロセス・オートメーション)、インテリジェント意思決定支援、インテリジェント・セルフサービス、音声生体認証その他—をエンタープライズグレードのコンタクトセンター向けSaaSソリューションに組み込みます。

複数のカスタマーサービス
チャンネル、複数言語
1つの会話

リアルタイムで
AI + NLP + RPA
を駆使

Uniphore のプラットフォーム構成



戦略的事業の成果を達成する

ストレスのない顧客体験を提供すると、期待に応えることができるため、ブランドへの満足度が上がり、オペレーターとお客様のストレスが軽減し、コストも削減できる等様々な成果を得られます。

Uniphoreは、会話に集中することにより、御社のカスタマーサービスに関する大きな問題解決に役立ちます。それができるのは、このプラットフォームしかありません。全ての会話を自動化し、パーソナライズし、最適化することにより実証が可能で持続可能なビジネス価値を推進する唯一のプラットフォームなのです。

満足度とロイヤリティを向上させる非常に優れた顧客体験により、御社ブランドを差別化します。

オペレーターのオンボーディングを加速化し、品質を向上しながら、社員/オペレーターの体験、満足度、維持率を改善します。

オペレーターの生産性を高め、平均処理時間を短縮し、コール量を削減することにより、運用コストを引き下げます。

ブランドの乗り換えや維持率を改善することにより、収益やその他の戦略的事業の成果を生み出します。



重要な価値を実証する

30%

お客様の手間の減少

20%

AHTの短縮

50%

ACW所要時間の削減

15%

営業効果の改善

お客様の寸評

数多くの業界 — 電気通信、銀行、金融サービス、業務アウトソーシング、医療、保健、ホスピタリティ、旅行、その他 — で世界最大手の企業が会話の自動化と最適化においてUniphoreを頼りとしています。

NTT DATA
サービス
Tanvir Khan,
President

当社は、クライアント企業に革新的な会話AIソリューションを提供するためにUniphoreと提携しました。Uniphoreのソリューションは、後処理作業を自動化し、コストとカスタマーサービスのアドバイザーの時間節減に役立っています。

グローバル規模の
資産管理企業
APAC担当

当社は、富裕層クライアントに提供するサービスのレベルを上げることを目的に、Uniphoreの会話分析ソリューションを選定しました。

PNB
MetLife
Samrat Das,
CIO

khUshilは、中核的なAIフレームワークである‘U-Self Serve’上で動作しています。SOAを用いてチャットボットを構築し、お客様からの問い合わせに基づいて様々なシステムのサービスを接続できるようにしています。

お客様

Tech
Mahindra

pnb MetLife

FE CREDIT
VAY TIÊU DÙNG TÍN CHẤP

MOTILAL OSWAL
Investment Services
Solid Research. Solid Advice

NTT DATA

genpact

BNP PARIBAS

BAJAJ | Allianz

WNS

sitel
group

ntuc
National Trades Union Congress

パートナー

UiPath
Advanced
Technology
Partner

firstsource

WNS

Tech
Mahindra

aws
partner
network

CISCO

NVIDIA

GENESYS
moments connected

AVAYA

受賞と評価

Deloitte.

INNOVATORS
UNDER 35

EXPRESS
IT AWARDS

lumenlab
MetLife Innovation Centre

LONDON
& PARTNERS

RED
HERRING
100
WINNER

AEGIS
GRAHAM BELL
AWARDS

THE SMART CEO
STARTUP 50

PRM

CONNECT

NASSCOM®

Forbes

Gartner.

IDG Ventures USA

Business
Intelligence
GROUP