



お客様との約束管理を  
自動化する  
会話サービス  
オートメーション



## はじめに

>Contactセンターのコール量は増加の一途をたどっており、その勢いは衰える気配がありません。オペレーターに電話が殺到して平均保留時間が長くなり、それに伴ってお客様の不満も募っています。

膨らむコールの波を管理し、問題を何とか緩和しようと、Contactセンターの自動化が広く導入されるようになりました。そのメリットは明らかです。マッキンゼー・アンド・カンパニーの調査によると、作業の50～70%を自動化した企業は、処理時間の最大65%短縮、コストの最大35%削減、エラー率の15%減少を実現しています。

企業内で自動化を進める方法は数多くありますが、近年最も普及しているのはRPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）です。Contactセンターでは、RPAを活用すると、平均処理時間(AHT)の短縮、同じ案件で繰り返される受電対応の削減、オペレーターの生産性向上に直結します。

実際、フォレスター・リサーチ社によると、Contactセンターの三分の二が、デジタルトランスフォーメーションの一環としてRPAの導入をすでに計画していると言います。RPAと会話型AIを組み合わせるとお客様体験を変革することができますが、フロントオフィスの自動化の出発点となるのが約束管理です。



## 約束管理の高性能化

コールセンターでのやりとりのほぼすべてで、オペレーターは約束を交わしています。支払い猶予期間を設ける申し出や、インターネット接続を修理するための作業員訪問時間帯の設定などです。ブランドの信用とロイヤリティの構築は、このようなお客様との約束を正確に、タイムリーに、文書化して履行することになります。

コールセンターの専門職員の **97%** が、  
お客様の期待に応じて実現するプロセスの  
自動化と効率化に価値があると答えています。

(Uniphore コールセンター調査:2020年12月)

今日、ほとんどのコンタクトセンターでは、オペレーターが約束やコミットメントを手入力しています。約束の登録が済み履行されていることを確認するには、複数の画面を何度も行ったり来たりしながらデータを入力し、確認する必要があります。さらに、約束が果たされたことを確認したら、お客様に伝達して対応を完結させる必要があります。ところが、今日この作業が実行されないままになっていることがほとんどで、フォローアップ対応がないことにお客様は不満を感じています。これらのステップをすべて手動で管理することは、時間や手間がかかり、ミスを起こしやすく、お客様の期待を損なう結果になることが多々あります。

CSA(会話型サービスオートメーション)プラットフォームを使えば、企業は約束管理プロセス全体を自動化することができます。取り交わした約束の内容を把握して登録し、エンド・ツー・エンドのワークフロー自動化で約束の履行を管理し、プロセスをたどりながら都度お客様に報告することができます。



約束履行プロセスを自動化し効率化すると、企業は以下を実現できます。

- お客様解約率の低減 - 取り交わした約束を果たし、期待に応えます。
- 効率性の向上 - ワークフローを簡素化し、手作業による追跡管理や履行プロセスをなくします。
- お客様体験とお客様からの支持の向上 - お客様の期待に応え、お客様から同じ案件で受電することも減り、お客様対応の中から抽出したリアルタイムの洞察を活用してお客様の心情を把握することができます。

## 約束管理の自動化を実現するCSA

CSAプラットフォームを利用すれば、企業はお客様対応中に交わされた約束を自動的に把握し、監視し、管理することができます。この自動制御可能なエンド・ツー・エンドの自動化を実現するには、次のようなコア技術が必要です。

会話型 AI



RPA



ワークフローの自動化



## 会話型AI（人工知能）

会話型AIは、コンタクトセンターのあらゆる対応からデータを迅速に自動抽出することができます。会話型AIをNLU(自然言語理解)と組み合わせると、会話の傾向やパターンを容易に発見し、人の手では管理しきれないプロセスを支援します。

オペレーターのお客様対応の最中に、会話AIは、オペレーターが交わす約束やコミットメントに関連するNLUの特定のキーワードを認識し登録します。例えばオペレーターが、「would、should、will」などのフレーズを口にすると、AIは名前の付いたエンティティと通話中に交わされた約束を抽出します。

AIによる自動化は、通話中と通話後に約束や更新内容を登録して追跡管理し、関連するすべてのお客様記録を瞬時に更新します。また、お客様への通知が必要な場合も、交わされた約束の要点と履行予定を説明するお客様通知を自動で作成します。

発信者の**84%**は、オペレーターとの会話後にフォローアップがあることを期待しています。AIを活用したCSAプラットフォームがあれば、企業はお客様対応を自動的に完結させるため、同じ件での繰り返しの電話対応をなくすことができます。

(Uniphoreコールセンター調査:2020年12月)

## RPA とワークフローオートメーション

RPAのボットは、各通話の背後で約束を確認、登録して調整し、履行されるまで追跡管理します。RPAボットは、企業内の他システムとの迅速な連携を可能にし、変更に対応する高度なアジリティを提供します。ワークフローオートメーションには、約束の性質に応じて必要な承認を取ったり、さまざまなシステムの記録を更新したり、変更をリアルタイムでお客様に通知することも含まれます。



## 業界横断

以下に、会話型AI、RPA、ワークフローオートメーションを活用したCSAプラットフォームが様々な業界で価値を提供している実例をご紹介します。

### リテールバンキング

新型コロナウイルス感染症の流行により、多くの銀行支店は閉鎖されました。実際、2020年のアクセンチュアによるGlobal Banking Consumer Studyによると、米国では支店内取引量が30~40%減少しました。この変化を受けて、銀行はオンラインでお客様にサービスを提供するために、デジタル化を加速させました。

しかし、アクセンチュアの報告書は、「...感情的なつながりがなければ、銀行サービスはコモディティ化し、消費者は価格だけを重視するようになる可能性が高い」とも警告しています。その一方で、これまでなかった銀行サービスが従来の銀行の領域を侵食し続けています。

このような傾向は、従来の銀行にとって優れたお客様体験を確保する必要性をさらに高めています。競争に勝つには、銀行は信頼を維持し強化する必要があります。信頼の維持は、約束を果たすことに始まります。

銀行のセルフサービスで選べる選択肢はすでに広く自動化され、この結果、コンタクトセンターの効率も上がっています。CSAプラットフォームを利用すれば、銀行は社内効率を上げつつ、さらに差別化を図る機会に恵まれます。



プロセスを最適化し自動化する一方で、個々の顧客の意向に応じた体験を会話に注入すると、銀行は、下記に関して要求を適切に管理することへのお客様の信用を増すことができます。

- **金融管理サービス** – アドバイザーとのアポを約束と確認、フォローの自動化
- **融資の承認** – すべての書類を提供し、合意したタイミングに手続きを済ませる
- **新規口座開設** – 約束をしていた場合、月額料金が課金されないことを保証する

## 電気通信

新型コロナウイルス感染症の流行に伴うリモート勤務やリモート学習の結果、高速で信頼性の高い宅内のインターネット接続がこれまで以上に求められるようになりました。Leichtman Research Groupによると、2020年のブロードバンドの純増数は、2008年以降最も多かったとのことです。

2020年のブロードバンド加入者の増加数は486万人で、2019年のケーブルTV会社や電気通信会社のブロードバンド顧客の増加数255万人の190%増です。(Leichtman Research Group)

このような企業が競争力を維持するには、お客様サービスの向上に目を向ける必要があります。通信業界全体では、顧客ロイヤリティに関するNPS(ネット・プロモーター・スコア)は全産業の中で最低です。通信事業者の顧客離れには、加入料に続いて顧客サービスの低下が大きく影響しています。



フルフィルメントオートメーションを活用すると、通信事業者は、より良いよりタイムリーな顧客体験を提供して、以下のような取引を完了することができます。

- サービスアップグレードのリクエスト – 口頭での合意から設置まで新しいサービスの容易な監視と保証
- 新しい機器の購入 – 受注処理の迅速化と調達の追跡管理
- 作業員の訪問 – スケジュール設定からサービス後のフォローアップまで

## 医療保険会社

医療保険会社は、加入者の期待値の高まりに直面しています。消費者主導のオンラインの世界では、会員は購入やサービスの迅速かつ正確な履行に慣れきってしまい、医療機関にも同様のことを期待します。コンタクトセンター内のプロセスを自動化すると、医療保険会社は応答時間を改善し、生産性を最大化することができます。

NLPやAIを活用したチャットボットは、保険契約の問い合わせ、保険証の送付、ステータスの更新など、医療保険者の日常業務の支援にすでに使用されています。

しかし、最後まで履行されないことが多くの医療保険加入者の最大の不満となっています。加入者は、未履行の約束や約束の大幅な遅れのフォローを求めて、日常的に頻繁に医療保険者に問い合わせの電話をします。これは、医療保険者にとっては、すべての電話に対応する人員の配置に要する時間的負担が生じるだけでなく、加入者の満足度や信用も損ないます。





CSAプラットフォームを顧客満足の達成に活用すれば、医療保険者はこれらの問題を軽減し、以下のような加入者体験の変革を提供することができます。:

- **サービスアップグレードのリクエスト** – 口頭での合意から設置まで新しいサービスの容易な監視と実行保証
- **医療費請求処理** – 請求の正確なステータスを提供し、請求承認後の加入者への通知、適格性など、口頭での合意事項のタイムリーなフォロー
- **遠隔医療** – 遠隔医療予約後の一貫したケアとフォローの確保
- **登録** – プランの登録と医療保険者証送付の約束の確認の自動化

## 顧客満足度にまで広がるデジタルトランスフォーメーション

コンタクトセンターの自動化は、ビジネスの最重要課題となり、通話前、通話中、通話後の自動化も求められています。デジタルトランスフォーメーションは、効率化により顧客体験を変革するものである必要があります。コールセンターでは、対応のほとんどで具体的な要求がされ、その約束を守ることから信頼関係が始まります。お客様対応の中で交わされた約束が履行されると、お客様の信頼は高まり、履行の過程でお客様に絶えず最新状況を伝えると信頼がさらに強化されます。

約束を守るために適切な情報を適切な人に届けるには、プロセスを自動化して必要な背景情報を全て把握できることが必要です。日常的に交わされる約束の数を考えると、手動でこのプロセスを効率的に管理することは不可能だからです。



CSAプラットフォームは、会話型AI、RPA、ワークフローオートメーションを組み合わせることにより、通話内容から容易に約束を特定し、完了まで追跡管理することができます。安定したCSAプラットフォームでAIを駆使したオートメーションの力を活用することで、企業は、コンタクトセンターの効率を最適化し、反復的な作業を自動化してコストを削減するとともに、お客様からの支持と顧客体験を改善することができます。

このようにして、企業はお客様との約束の履行を効率化し、ブランドの信頼性を高め、お客様満足度を向上させることができます。

---

[www.uniphore.com](http://www.uniphore.com)

