



## ビジネスプロセスアウトソーシング業界の グローバル企業が通話の100% モニタリング とセンチメント分析に U-Analyze を活用



複数拠点を展開し8万人を超える専門職を抱えるビジネスプロセスアウトソーシングと情報技術サービスのグローバル大手。ビジネスプロセスアウトソーシングと IT サービスで得意先企業が競争上の優位を生み出すのを手助けしています。

### 課題

- ▶ QA の処理能力不足により、大量のコールをモニターできない
- ▶ 顧客満足度改善にすぐに実施できるインサイトがない
- ▶ 従来の調査方法では顧客の「真の声」が把握できない

### ソリューション

- ▶ U-Analyze は ML (機械学習) に基づいた音声認識技術を用いて顧客の音声データを分析し、すぐに使用可能なビジネスインサイトを導き出します。

### ビジネス上の利点

- ▶ コールの 100% モニタリングを実現
- ▶ カスタム化した柔軟なダッシュボードによりすぐに実施可能なインサイトをニアリアルタイムで提供
- ▶ IT ヘルプデスクプロセスにおけるずれを特定
- ▶ エージェントのソフトスキルと IT スキルを向上
- ▶ コールの自動スコアリングによりリーダーと低迷者を把握
- ▶ 日次、週次ベースでレポートを自動生成

## ビジネスニーズ

このBPO大手は、グローバル IT ヘルプデスクに同社サービスを利用するフォーチュン 500 社企業へのビジネスインサイトを配信したいと望んでいました。このクライアント企業には大量のコールをモニターする処理能力が不足しており、手動でモニターできるコールはわずか5~10%に限られていました。その結果、オペレータのパフォーマンス評価や顧客の「真の声」を把握、顧客満足度のスコアリングに苦労していました。

## インサイトに満ちた対話分析ソリューション

同社はビジネスニーズに合うソリューションを求めて Uniphore にアプローチしました。対話分析プラットフォーム U-Analyze を勧めたところ、オペレータのパフォーマンスやコールの評価にすぐ実施可能なインサイトが提供されました。

Uniphoreの対話分析ソリューションはコールの100%モニタリングを実現しました。ソリューションは先進のカスタムレポートの自動生成も提供したため、オペレータ向けのターゲットトレーニングの特定に役立ち、カスタマーサービスエクスペリエンスが向上しました。オペレータの顧客対応はすべて、オペレータのパフォーマンス傾向、個々のオペレータのパフォーマンス、ロケーションその他の考慮事項等様々なパラメータに基づいてモニターされました。コール後の調査で顧客満足度を測定していた従来の方法とは異なり、同社はコールの100%モニタリングによって顧客満足度を評価することが可能になり、CSATスコアも偏りのない、統一されたものとなりました。



## 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。

uniphore 

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