



米国の大手健康保険ブランド、 Uniphore の U-Analyze で必須タスクを 自動化してオペレータの生産性向上に成功



健康保険会社の保険請求処理部門は、取引先職員からの保険請求を効率的に処理するよう勤めています。複数の拠点にコンタクトセンターを展開し、1000人を超えるオペレータで年間100万件以上のコールに対応しています。

課題

- ▶ オペレータの貴重な時間が後処理作業に取られている
- ▶ オペレータが顧客の声を正確に聞き取れていない
- ▶ オペレータが複数のアプリケーションにアクセスしなければならず散漫になる
- ▶ コール量が多すぎてオペレータがインサイトを導き出せない

ソリューション

- ▶ 対話 AI による必須タスクの自動化
- ▶ 顧客からの単純なコールを引き継ぐチャットボットの導入
- ▶ アラートや知識基盤でオペレータの能力を強化
- ▶ 顧客の声に耳を傾けることにより有益なインサイトを抽出

ビジネス上の利点



後処理作業を 80%、平均処理時間を 20% 短縮



オペレータの能力強化により初回解決率を引き上げ



オペレータの生産性と顧客満足度を向上



600万米ドルもの年間コスト削減を達成

ビジネスニーズ

この米国の大手健康保険会社はオペレータの業務処理能力に限りがある一方で大量のコールを処理しなければなりません。後処理の手作業による要約作成が事実関係の誤認を引き起こし、時々オペレータが重要な情報を記入できていないことが観察されました。さらに、顧客音声データから重要な情報を取得するにもすべてのコールを手作業でモニターするのは困難でした。

この作業は1コールにつき約 60 秒かかるため、平均処理時間は5分になっていました。コールセンターのオペレータは、必須とされる後処理作業に貴重な時間をとられすぎていることがわかりました。同社では、このプロセスを自動化してオペレータが必須作業に費やす時間を削減し、生産性を上げ、クライアントへのサービスに集中できるようにすることを望んでいました。

対話サービスオートメーションソリューション

この顧客は、カスタマーサービス担当者の必須作業にかかる運用経費と時間の削減にUniphoreの対話分析ソリューション U-Analyze を選定しました。対話分析ソリューション U-Analyze は、AI、NLP、ML 技術の力を活用して各コールの処理の取り込みや後処理の要約を自動化することにより、コンタクトセンターのオペレータの生産性を引き上げます。

機能

このソリューションは、対応コールの進行中に録音した音声をトランスクリプションエンジンに転送し、発話をテキスト変換します。コールの書き起こしはさらに NLP（自然言語処理）レイヤに送信され、関連情報を抽出します。システムは通話内容の要約を自動生成します。コールの自動要約レポートは最終的にオペレータのデスクトップアプリケーションに反映されます。これにより、オペレータはオペレータ用デスクトップアプリケーションの中でコール要約をレビューして編集し、必要に応じて必要なアクションを取れるようになりました。



Uniphoreについて

Uniphoreはカリフォルニア州パロアルトとインド、チェンナイに本社機能を置く対話 AI 技術のグローバル企業です。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りと信じています。当社のビジョンは未来のカスタマーサービスエクスペリエンスを AIで動く対話サービスオートメーションにより一新することです。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。

