



## 競争力を維持する、 問い合わせ 対応キャパシティ

### 待ち時間と利便性

カスタマーサービスの利便性とブランドロイヤルティには、相関関係があります。

しかしながら、何を「利便性」とするのかという定義は変化し続けています。今日のデジタル社会では、情報はオンラインですぐ簡単に手に入ります。日常生活のほとんどの問題は、インターネットを検索すればすぐに解決できます。

一方で、デジタルコミュニケーションの進化とともに、顧客の期待値も高まります。現代の顧客が期待するのは、欲しい情報を素早く得られることと、多様なチャネルを介して、いつでもどのデバイスでも、安定したサービス水準で待ち時間なく、企業にコンタクトが取れることです。

そのためコールセンターには、顧客満足を維持するために待ち時間を減らすという大きなプレッシャーがかかっています。

顧客の**3人のうち1人**は、たった一度でもカスタマーサービスの対応が悪ければ、好きなブランドであっても利用を辞める可能性があると回答しています。

米国人の**80%**近くが、顧客体験の重要な要素として、スピードと利便性を挙げています。<sup>※</sup>

### 件数の増加、期待の上昇

現代は常時「オン」の世界であり、コールセンターへの入電は即座に急増する場合がありますが、ブラック・フライデーといった大きなイベントや予期せぬデータ侵害などの重大事象への対応でも急増する可能性もあります。こうした状況下で、電話をかけた全ての人がスムーズでストレスのない体験をするには、適切な技術を利用することがほぼ不可欠です。

イギリスの電力最大手、UK パワー・ネットワークは、特に助けが必要な顧客や、優先顧客などを含めて、2,000 万人以上に対して安定した高水準のカスタマーサービスを提供する責任を担っています。予期せぬ悪天候によりインフラに問題が起き、停電が発生した場合には何百万もの人々に影響を与えます。顧客は UK パワー・ネットワークに状況を問い合わせることになりますが、それがコンタクトセンターの大きな負担となります。

イギリス国内全ての鉄道サービスへの責任を担う団体である、列車運行会社協会も、予期せぬ悪天候により列車の運行に支障が生じた時、同様の問題に直面します。毎年 1,700 万人が利用する同鉄道サービスで運行の停止が起きれば、十分な準備時間もないまま、問い合わせが殺到する可能性があります。

世界最大手の生花販売会社であるインターフローラでは、バレンタインデーといった大きなイベント時に注文のピークを迎えます。世界 140 ヶ国に展開する同社では、大量の注文の処理が、カスタマーサービスコンタクトセンターにとっての課題です。顧客を失いたくない企業にとって、問い合わせが殺到した時にその全てに対し素早く効果的に対応することが最優先事項となります。



## テクノロジーを利用した取り組み

クラウドベースの顧客体験プラットフォームなら、御社のコンタクトセンターは無制限で拡張可能になります。ブラウザベースのクラウドプラットフォームを利用することでエージェントの在宅勤務が可能になります。それにより、エージェント基盤がすぐに拡張可能となり、勤務場所に依存しないエージェントを、緊急事態時の「待機者」とすることもできます。

インテリジェント・オートメーションと人工知能 (AI) をコンタクトセンターに導入することで、人による対応が必要となる問い合わせの件数を劇的に削減できます。AI の自然言語処理機能を使って電話対応を待つ人の中の簡単な問い合わせを解決することで、待ち時間を大幅に削減でき、顧客のストレスを軽減し、素早い対応と利便性という今日の顧客の要求に応えることができるようになります。AI が簡単な質問に自動で回答することで、待ち時間を増やすことなく、エージェントは複雑な質問や特に助けが必要な顧客を優先できます。

AI により、コンタクトセンターのインテリジェントルーティングも改善できます。顧客情報を保管、整理することで、AI が質問を種類ごとに分類し、顧客にとって最適なエージェントへと電話を転送します。同時に、エージェントが電話を受ける前に全ての顧客情報を提示します。これにより、エージェントは確実に自分が対応可能な問い合わせのみを受けることになり、さらに、電話を受ける前に顧客が抱える問題を全て把握することができます。このプロセスにより、対応スピードが向上し、顧客の待ち時間が削減され、個人に合わせた対応が可能になります。

このような素早い電話対応の能力は、サービスに支障が出た際に顧客がすぐに情報を取得したい時など、緊急時に重要になります。先手を打って、事業者側から全ての顧客に対して任意のチャネルで情報を発信することで、顧客からの膨大な数の問い合わせを削減することができます。

## 利用可能なソリューション

Content Guru のクラウドコンタクトセンタープラットフォームである **Storm**<sup>®</sup> を利用したことで、UK パワー・ネットワークは、通常の 1,000% 以上の問い合わせに円滑に対応し、自動化により 87% の顧客のセルフサービスを実現し、**Storm** の SMS 機能を利用して 2 回目以降の問い合わせを 50% 削減しました。

列車運行会社協会とインターフローラは、**Storm** のクラウド上の無制限の拡張性を利用して、顧客からの問い合わせ急増に円滑に対応しています。**Storm** のオムニチャネルの、人工知能を利用したオートメテッド コンタクトディストリビューション機能により、Screwfix はメールでの全問い合わせの 95% に対して 24 時間以内に返答できるようになりました。NHS 111 も **Storm** を利用して、年中無休の 24 時間体制で年間 32,000 件の緊急電話対応を行なっています。同プラットフォームのダイナミックレポート機能を利用し、感染症の流行に対する積極的なアプローチを行っています。

Content Guru のクラウドファーストプラットフォームである **Storm** は、エンゲージメントを簡単にするほぼ無制限の拡張性、優れた統合機能、業界をリードする AI を提供します。御社のコンタクトセンターが、全てのお客様のニーズに円滑に対応することをお約束します。

Content Guru は、ガートナー社のクリティカル・ケイパビリティ・レポートの「コンタクトセンター・アズ・ア・サービス」中の「大規模コールセンター」使用事例において、最高スコアを獲得しました。この使用事例が分析するのは CCaaS プラットフォームの、オンデマンドでの拡張能力、高水準のレジリエンス維持能力、クライアントに一貫してクラス最高の顧客体験を実現する機能を提供する能力です。

ガートナー社の「大規模コールセンター」のサービスに関する評価の詳細は、弊社ウェブサイトよりレポートをダウンロードしてご確認ください：<https://www.contentguru.com/resources/gartner-critical-capabilities/>