



## > **コンタクトを保ち続ける**

CX戦略にとってビジネス継続性が不可欠な理由

## > CX戦略にとってビジネス継続性が不可欠な理由



投資といえば、テクノロジーや人材を思い浮かべるかもしれません。これらはビジネスにおいて具体的な存在であり、測定可能なリターンをもたらします。一方あまり考慮されない投資の1つがリスクの軽減です。これは他の投資と同様に不可欠な投資であり、災害が発生したときにその配当が支払われます。

ビジネス継続性とは、ビジネスがリスクを管理する方法、つまり前例のない災害の後でもサービスを継続させる方法を指します。ビジネス継続性には、リーダーシップの継承計画から火災安全トレーニング、顧客との継続的なコンタクトを確保するためのプロセスまで、あらゆるものが含まれます。

災害がビジネスを襲った場合、顧客に知らせる必要があります。もし顧客に対して何らかの継続的なサービスを提供しているのであれば、サービスがいつ再開されるのか、サービスの復旧に向けどのような対策が講じているのかを顧客に知らせることが不可欠です。

未曾有の事態の中でサポートを必要とするのは、顧客だけではありません。顧客との継続的なコンタクトは、エージェントに依存しています。災害時には、コンタクトセンターのスタッフがコミュニケーションを継続できるようにサポートすることが最優先事項です。

このホワイトペーパーでは、コンタクトセンターの事業継続計画の重要な要素を説明します。顧客に積極的にコンタクトし、最悪の事態に備えてエージェントを準備する方法について説明します。また、リスク軽減に投資する方法と、災害への備えを容易にするカスタマーエクスペリエンス(CX)テクノロジーについて調査します。

<sup>1</sup> HBR, Stop Trying to Delight Your Customers.



顧客の

**25%**

だけが、あなたのビジネスについて肯定的なことを仲間に話す可能性  
があります。<sup>1</sup>



顧客の

**65%**

は、悪い経験をした場合、あなたの  
ビジネスについて否定的に話  
します。<sup>1</sup>

## > 不確実な世界



顧客の

**66%**

は、自分が利用している企業にとって自分はまったく重要ではないと感じています。<sup>3</sup>

世界はこれまで以上に不確実になっています。IMFの不確実性指数は2020年に過去最高に達し、その後も上昇を続けています。連邦準備制度理事会の地政学的リスク指数も同様で、ロシアのウクライナ侵攻後に2003年以来の高水準に達しています。マッキンゼーによると、年間の自然災害の数は急増しており、近い将来に減速する可能性は低いようです。<sup>2</sup> 災害がいつ発生するかを正確に予測することはできませんが、それが近いことを様々な証拠が示しています。

顧客もこの不安を共有しています。保険、光熱費、故障保証などの必須サービスを購入する際、顧客は状況に関係なく企業がそこにいることを知りたいと思っています。どのような嵐でも乗り切れることを証明することは、顧客の信頼を築くために不可欠です。

顧客に信頼性を実証する最良の方法は、一貫したコミュニケーションです。CXインフラストラクチャにいつでも簡単にアクセスできれば、可用性に関する顧客の不安を和らげることができます。否定的な経験を共有する可能性のある顧客はわずか25%です。<sup>1</sup> 顧客の不安を和らげることができなければ、収益に深刻な影響を与える可能性があります。

<sup>2</sup> McKinsey, The Resilience Imperative.

<sup>3</sup> Ibid.



顧客に信頼性を実証する最良の方法は、一貫したコミュニケーションです。

## > ビジネス継続戦略

ビジネス継続は幅広い分野です。真の回復力を得るには、サプライチェーン全体にわたってさまざまな対策を実施する必要があります。社内コミュニケーションプラン、つまり災害発生時の従業員の責任、優先順位、期待値を定義するドキュメントを用意することが重要です。テクノロジーにはバックアップが必要です。1つのサービスが停止した場合に備えて、代替サービスを用意しておく必要があります。代替サプライヤーも不可欠です。予期しない災害によりサプライヤーが倒産したり事業を停止したりした場合、代替手段はありますか？

おそらく、ビジネス継続の最も重要な側面は顧客とのコミュニケーションです。コンタクトセンターは顧客との最初のアクセスポイントであるため、信頼性の高いコンタクトセンターソリューションはリスク削減戦略の優先事項です。

<sup>4</sup> Forbes, 11 Critical Aspects of an Effective Business Continuity Strategy.

## > プロアクティブなメッセージング

顧客はデジタルネイティブであり、オムニチャネルコンタクトが新しい標準となっています。これは、音声、SMS、ソーシャルメディアなど、あらゆる通信チャネルを通じて顧客に対応できることを意味します。ただし、災害が発生した場合、対応できるだけでは十分ではありません。顧客が選択したチャネルを通じて積極的にコンタクトする必要があります。

積極的なコンタクトにはいくつかの利点があります。顧客に情報を提供し続けることで(たとえば、サービス停止について)、問題が発生したときに顧客が説明を求めて連絡する必要がなくなります。これにより、停止中の通話量が減り、エージェントは最も弱い立場にある顧客を支援することに集中できるようになります。米国の顧客の66%は、積極的にコミュニケーションをとる企業を好意的に考えており、世界中の顧客の70%が同意しています。<sup>5</sup>

災害が発生した場合、コンタクトセンターは、SMS、電子メール、またはアプリ経由の通知を介してプロアクティブなメッセージを送信する必要があります。メッセージが確実に届くように、最も弱い立場にある顧客への発信コールでこれを補完する必要があります。

<sup>5</sup> Statista, Customers Favor Brands that Proactively Contact Them.

## ▶ インテリジェントなスケーラビリティ

プロアクティブなコンタクトがどれだけ効果的であっても、災害が発生すると需要が急増します。スケーラビリティをコンタクトセンターの中核に据えることで、そのような事態に備えることができます。スケーラビリティとは、あらゆるレベルの需要にも対応できる能力のことで、可能な限り効率的にピークと谷に対応する柔軟性を指します。人工知能(AI:Artificial Intelligence)を使用すると、スケーラブルなコンタクトセンターの構築がこれまでになく容易になりました。

エージェントが一度に処理できるコンタクトの数には限りがありますが、AIが手助けしてくれます。人間のエージェントとは異なり、マシンエージェントはボタンをクリックするだけで稼働させることができます。コンタクトセンターは、どのようなレベルの需要にも対応できるよう、即座に拡張および縮小できます。顧客とのコミュニケーションをニーズに合わせて簡単に拡張できるため、コストの膨張を防ぎ柔軟な適応が可能になります。

自然言語処理(NLP:Natural Language Processing)を使用すると、AIは人間と同じように非構造化音声进行处理理解することができます。顧客とマシンエージェントの間で自然な対話が可能になります。人が介入することなく、顧客を適切なセルフサービスオプションに誘導できるため、エージェントが危機に対処しやすくなります。

顧客に大きな負担をかけることなく、インテリジェントなスケーラビリティが実現します。マシンエージェントは、記録システムから顧客データをプッシュおよびプルできるため、顧客が何度も詳細を入力する必要がなくなり、顧客努力目標(CES:Customer Effort Score)が下がります。CESが低いことは、優れたCXの最も信頼性の高い指標の一つです。

\* Statista, Customers Favor Brands that Proactively Contact Them.



### 最前線の従業員エクスペリエンス

危機発生時に顧客をサポートすることは不可欠ですが、それだけが優先事項ではありません。優れた顧客エクスペリエンスは、優れた従業員エクスペリエンスにかかっています。厳しい状況下で従業員をサポートしなければ、顧客はその影響を感じるでしょう。

需要の急増に効果的に対応するには、正確な需要予測が必要です。コンタクトセンターには、需要を予測し、それに応じてエージェントをスケジュールできるワークフォースマネジメント(WFM:Workforce Management)ソリューションが必要です。このWFMソリューションでは、エージェントの好みを考慮できるため、エージェントの柔軟性が高まり、燃え尽き症候群を防ぐことができます。スケジュールは、混合キューと連動して編成し、エージェントが通常処理する特定のチャネルの組み合わせを参照してエージェントを勤務表に載せる必要があります。

エージェントにナビゲートしやすいナレッジデータベースへのアクセスを提供することで、災害を克服するために必要なすべてのデータにアクセスできるようになります。AIアシスタントの助けを借りれば、これはさらに簡単になります。マシンエージェントは、対話を聞き取り、スクリプトを提案し、関連するナレッジ記事を強調表示し、コンプライアンスステートメントが確実に読まれるようにします。

クラウドベースのコンタクトセンターソリューションを使用すると、従業員全員が柔軟な働き方を実現できます。これは、エージェントの満足度を高めるだけではありません。災害がオフィスの1つを襲った場合でも、エージェントは支障なく仕事を続けることができます。労働力が分散しているということは、リスクのバランスが取れているということです。厳しい状況下にエージェントを効果的にサポートすることで、優秀な人材を維持しやすくなります。エージェントをあらゆる事態に備えさせることで、離職率が大幅に低下し、コンタクトセンターのコストが削減されます。

## > storm®による事業継続性。



### ディープ・インテグレーション

stormは、何百ものサードパーティ情報システムにリンクし、レガシーアーキテクチャを統合して、カスタマーサービスエージェントが情報に基づいたパーソナライズされたやり取りを大規模にリードできるようにします。



### オムニチャネル・コミュニケーション

stormは、単一のプラットフォームとアーキテクチャを通じて、あらゆる規模の組織に、音声、メール、ビデオ、Webチャット、ソーシャルメディアなど、あらゆるチャネルでシームレスな顧客エンゲージメントを実現する機能を提供します。



### インテリジェント・オートメーション

Content Guruはbrain®を通じて、stormユーザー向けに生成AIテクノロジーの根底にある複雑さに対処し、導入の障壁を取り除き、セクターや規模に関係なくあらゆる組織が広く利用できるようにすることで、テクノロジーを「民主化」します。

顧客とのコミュニケーションは、事業継続性戦略の中心である必要があり、その戦略はサプライチェーンにまで及ぶ必要があります。コンタクトセンターを設計する際には、回復力があり、信頼性が高く、安全なCXパートナーが必要です。ISO 22301事業継続性認定を取得しているContent Guruは、顧客とのコンタクトのニーズを満たすのに最適です。

Content Guruのクラウドコンタクトセンターソリューションstorm®は、99.999%以上の可用性を誇り、いつでもお客様に対応できます。stormは、母国内の複数の安全なデータセンターでホストされており、顧客データが安全に保存されることを保証します。ブラウザベースのソリューションであるstormは、インターネット対応のあらゆるデバイスからアクセスでき、エージェントの柔軟な働き方をサポートできます。storm SHOUT™を使用すると、お客様に対してプロアクティブなオムニチャネルコンタクトを実現できます。

コンタクトセンターの信頼性が確保されたら、storm WFM™を使用してスケジュールを調整できます。WFMは予測不可能なことを予測することはできませんが、より高いレベルの需要に合わせたスケジュール設定を簡単に行うことができます。AIを活用したインテリジェントな予測と、エージェントの好みを考慮した自動スケジュール設定により、WFMはスーパーバイザーの時間を何時間も節約します。WFMは、混合オムニチャネルのキューに対応に必要なエージェントを予測し、対応するチャネルの組み合わせに応じてエージェントをスケジュールします。

最後に、brainはContent GuruのAI製品であり、エージェントの負担を軽減するために必要なすべてのツールを提供します。brainは、自然言語処理、感情分析、適応型ペルソナを備えた自動チャットボットなどを提供します。storm Machine Agent™を使用すると、音声またはテキストで動作する自動チャットボットを作成し、24時間365日顧客からの問い合わせに回答できます。

stormでビジネスの将来を確保し、リスク削減に投資しましょう。



**Rakuten**  
**Communications**

<https://connect.rakuten.co.jp/storm/>

※このレポートは、最先端のイノベーションで最高のカスタマーエンゲージメントと  
カスタマーエクスペリエンスを実現するContent Guru,Ltd.が作成したものです。