CONTENT GURU

Engagement Made Easy®

ホワイトペーパー

統合型AI体験:AIカスタマーエンゲージメントハブ

エグゼクティブサマリー

このホワイトペーパーでは、次世代の統合型カスタマーエンゲージメントの姿である「AIカスタマーエンゲージメントハブ」について解説します。

1

統合型AI体験

2

カスタマーエンゲージメントハブの設計

3

AIカスタマーエンゲージメントハブへの導入

4

AIカスタマーエンゲージメントハブでのエージェントの役割

5

storm® カスタマーエンゲージメントハブ

統合型AI体験

顧客体験(CX)がビジネスの命運を左右することは常識となっています。

AIの時代においても、この点は変わりません。優れた体験を提供できれば、顧客は何度でも戻ってきてくれます。逆に、顧客を苛立たせたり、連絡手段を制限したり、必要なサポートへのアクセスを妨げたりすれば、顧客は他の選択肢を探し始めるでしょう。だからこそ、卓越したカスタマーエンゲージメントの実現は、企業戦略の最優先事項であるべきです。

このニーズに応えるために設計されたのが「カスタマーエンゲージメントハブ」です。顧客とのあらゆる接点を一元化し、各種業務システムのデータを一元的にアクセス可能な形で集約する、顧客コミュニケーションの中核的なプラットフォームです。クラウドベースで構築されているため、インターネット接続さえあれば、どこからでも利用可能です。このハブの登場により、あらゆるチャネルで高品質なサポートを提供することが、これまで以上に容易になりました。

そして今、AIによってこの仕組みはさらに進化しています。自動化されたチャットボットから、強化されたエージェント支援まで、企業と顧客の関係性は大きく変化しています。変化のスピードは加速しており、今こそ立ち止まって自社のCX体制を見直すタイミングです。

カスタマーエンゲージメントハブは、AIによる変革の基盤として最適です。AIサービスはクラウドベースのアーキテクチャに組み込まれたサービスデザイナーを通じて容易に統合できます。また、オムニデータ(全方位型データ活用)によって、AIが必要な情報にアクセスできる環境が整っています。AIはカスタマーエンゲージメントハブを強化し、顧客の高まる期待に応えながら、最新技術にも柔軟に対応できるようにします。

カスタマーエンゲージメントハブの設計

もし、優れた顧客体験(CX)の実現に苦戦しているなら、その原因は顧客対応のコミュニケーションだけではないかもしれません。多くの場合、問題の根本は「組織内の摩擦」にあります。この摩擦は、さまざまな小さな障害として現れます。たとえば、複数のタブを切り替えて異なるチャネルにアクセスしなければならない、顧客情報を探すために複数のデータベースを検索する必要がある、誤った部署に案内された顧客を再誘導しなければならない、などです。こうした障害が積み重なることで、時間が浪費されます。1時間に数分のロスでも、それが積み重なれば大きな損失となり、結果的に顧客の待ち時間が長くなってしまいます。

カスタマーエンゲージメントハブは、こうした摩擦を取り除くために設計されています。このハブは「オムニチャネル」プラットフォームであり、すべてのコミュニケーションチャネルをひとつのインターフェースに統合します。もうタブを切り替える必要はありません。顧客がどのチャネルを使って連絡してきても、そのやり取りはブラウザベースのインターフェースに集約され、関連するデータも同時に表示されます。さらに、カスタマーエンゲージメントハブは「オムニデータ」対応です。つまり、APIなどを通じて、あらゆる業務システムのデータを統合し、ひとつのアクセス可能なデータ基盤となります。顧客とのやり取りに関連する情報がブラウザ上に表示されることで、エージェントは必要な情報をすぐに取得し、パーソナライズされた対応を迅速に行うことができます。

この仕組みにより、顧客にもエージェントにも満足度の高い体験が提供されます。顧客は対応に満足し、エージェントは成果のある仕事にやりがいを感じます。カスタマーエンゲージメントハブは、クラウド技術を活用して、すべての顧客対応機能を統合します。しかし、AIの導入が進むにつれて、これらの機能はさらに進化しています。

カスタマーエンゲージメントハブは、クラウドコミュニケーション技術の最先端を行く存在でした。しかし、21世紀において、AIツールを備えていない顧客対応基盤はすぐに時代遅れになってしまいます。AIはカスタマーエンゲージメントハブをさらに高次元へと引き上げ、あらゆる運用面を変革します。

AIは、カスタマーエンゲージメントハブのあらゆる側面に統合され、顧客とのやり取りの前・最中・後のすべての段階で、効率化を促進します。AIはオムニチャネルおよびオムニデータシステムと連携し、「オムニAI」体験を実現します。AIとエージェントは連携しながら、カスタマージャーニーの各段階で適切な介入を行い、最適な解決策へと導きます。

AIのカスタマーエンゲージメントハブにおける主要な介入ポイントについて、次のページで詳しく見ていきましょう。

AIカスタマーエンゲージメントハブへの導入

エージェントが顧客対応を開始する前に、いくつかの重要な準備作業が必要です。これらの作業が適切に行われないと、対応の質が損なわれ、コンプライアンス違反や対応の遅延、顧客の不満につながる可能性があります。

まず最初に必要なのは、顧客の「識別と認証(ID&V)」です。顧客のデータを安全に保護するためには、やり取りを始める前に本人確認を行う必要があります。通常は、顧客にセキュリティ質問や本人しか知らない情報を尋ねることで確認します(業界によっては、より厳格な認証が求められる場合もあります)。この確認には数秒しかかかりませんが、その数秒も無駄にはできません。AIを活用すれば、この識別作業を自動化できます。顧客は、自然言語処理(NLP)と会話型パーソナリティを備えた「マシンエージェント」に本人確認情報を提供します。さらに、音声バイオメトリクスを使えば、偽装不可能な方法で本人確認を行うことも可能です。

「識別と認証(ID&V)」の自動化により、1回の対応につき30秒以上の時間短縮が可能になります。顧客がエージェントに接続された時点で、すぐに本題に入ることができます。さらに、AIは顧客の「意図」を事前に把握することで、最適なエージェントに接続することも可能です。従来のカスタマーエンゲージメントハブでは「自動音声応答(IVR)」を使って、顧客が電話の番号キーで選択肢を選ぶ方式が一般的でした。しかし、今や多くの電話には物理的な番号キーがなく、こうした手動IVRは過去のものとなっています。現在では、AIがルーティングを担います。顧客が自分の要望を音声で伝えると、NLPがその意図を解析し、適切な対応フローへと導きます。もはや、長々とした録音メッセージを聞く必要はありません。

AIカスタマーエンゲージメントハブでは、顧客とエージェントの接続がこれまで以上に安全かつ効率的に行われます。そして、いよいよ本格的な対応が始まります。

AIカスタマーエンゲージメントハブでのエージェントの役割

顧客がエージェントに接続された後は、エージェントが優れた体験を提供する番です。AIカスタマーエンゲージメントハブはAIによって支えられていますが、中心にいるのは人間です。最終的に、顧客は人と話したいと望んでいます。すべての対応をAIに任せてしまうと、顧客からの信頼を失うリスクがあります。

AIカスタマーエンゲージメントハブでは、AIがエージェントを多方面から支援します。そのひとつが「エージェント・コパイロット」です。対応中、AIはリアルタイムでスクリプトの提案を行い、会話内容に即した情報を提示します。AIはエージェントと同じ顧客情報にアクセスでき、リアルタイムの自然言語処理(NLP)を通じて会話のテーマを把握し、関連するナレッジ記事を提案します。

さらに、AIは「感情分析」を活用して、会話のトーンをリアルタイムで監視します。この感情スコアはエージェントに表示され、必要に応じてスーパーバイザーにも共有されます。感情が大きく低下した場合、AIは会話を立て直すためのスクリプトを提案したり、スーパーバイザーにアラートを送ったりします。

AIカスタマーエンゲージメントハブでは、AIはエージェントとスーパーバイザーに対して、内外からの可視性を提供します。AIは人間の能力を高めるために存在しており、同時に自動化の力も活用できます。

すべての対応に人間が必要なわけではありません。情報の閲覧や更新など、単純で繰り返しの多い対応は、AIマシンエージェントが完全に処理できます。これらのケースでは、NLPと生成AIを組み合わせることで、人間と見分けがつかないような自然な対応が可能になります。マシンエージェントは「適応型パーソナリティ」を備えて、顧客を安心させるような口調や言葉遣いを人間同様に調整できます。必要なデータや社内ナレッジベースにアクセスできるため、簡単な問い合わせには人間の介入なしで対応可能です。その結果、エージェントは複雑な対応に集中できます。

複雑な対応の中にも、すべての活動を人間が行う必要があるわけではありません。すべての対応には「事後処理」が伴います。顧客プロフィールの更新やフォローアップの送信などのデータ入力作業です。AIはリアルタイムで「文字起こし」と「要約」を行い、正確な記録を作成し、生成AIによって重要な情報を抽出して要約を作成します。この要約は業務システムに自動でアップロードされ、エージェントはすぐに次の対応に移ることができます。

こうした自動化の結果、エージェントは「ハイパーエージェント」として進化します。単純で退屈な作業はAIに任せ、エージェントは顧客体験の向上に専念できるのです。

storm® AIカスタマーエンゲージメントハブ

AIカスタマーエンゲージメントハブでは、AIが業務を効率化し、自動化し、新たな生産性を生み出します。顧客とのやり取りの前・最中・後のすべての段階で、AIはコンタクトセンターにおける人間の役割を支援し、顧客とエージェントの双方に優れた体験を提供します。

顧客やエージェントにとって、AIの利用は「自然でスムーズ」であるべきです。しかし、AIの導入は必ずしも簡単ではありません。AIによる変革を成功させるには、複雑な技術を誰でも使えるようにするプラットフォームを持つ「AIパートナー」が必要です。

Content Guruは、**brain®** を通じて、AI技術の複雑さをユーザーに代わって処理します。**brain®** はAIを民主化し、最先端の技術を誰でも使えるようにしながら、特定のベンダーに縛られることなく柔軟に活用できる環境を提供します。企業の規模や業種を問わず、Content GuruはAIカスタマーエンゲージメントハブの設計を容易にします。

brain® はAIのオーケストレーションレイヤーとして機能し、AIの各種機能をCX基盤の通常業務にシームレスに統合します。クラウドネイティブな **storm®** ソリューションと連携しながら、**brain®** は最新技術が登場するたびに継続的にアップデートされます。Google Dialogflow、Microsoft Azure、IBM Watsonなどの高度なAI機能に加え、ChatGPTのような生成AIにも対応しています。

AIによって、カスタマーエンゲージメントハブは新たな次元へと進化しました。顧客とエージェントに一流の体験を提供するためには、企業はCXに最新技術を統合する必要があります。Content Guruは、AIによる変革をスムーズに進めるための準備が整っています。

次のステップへ進む準備はできていますか?

お問い合わせください
AIによる未来への第一歩を踏み出しましょう。
必要事項をご記入いただければ、専門チームのメンバーが24時間以内にご連絡いたします。

お問い合わせはこちら

CONTENT GURU
Engagement Made Easy®

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。

JSB1024