



EDF Energyの顧客
とエージェントが
料金プランの
問い合わせに
費やす時間を
最大12,000日分
削減

受賞歴を誇るシステム



stormにより料金プランの
問い合わせへの対応時間を
11~16分短縮



平均処理時間を2分に短縮



60~70%の顧客が完全な
セルフサービスの利用へと移行

EDF Energyは、イギリス最大のエネルギー会社のひとつで、イギリス全土の約**600万の企業および家庭**にガスと電気を供給しています。

イギリスのエネルギー市場は競争が激しく、差別化をする上で高品質の顧客サービスが重要な要素となっています。また、エネルギー小売業者にも、独立機関であるOfgemの厳しい規制が課せられています。

ケーススタディ

EDF Energy

課題

EDF Energyの顧客対応コンタクトセンターには、断熱材から料金改定まで、多岐にわたる内容についての問い合わせが殺到していました。そのため、複数のコミュニケーションチャンネルで一貫して質の高いサービスを迅速に提供することが困難でした。

その大きな原因となっていたのは、エネルギー料金プランの更新に関する電話で、平均15~20分もの処理時間がかかっていました。あらゆる問い合わせを一括で受け付けていた同社のコンタクトセンターでは、問い合わせ内容に関係なく、すべての顧客が長時間待たされていました。

EDF Energyはサービスレベルを改善するためのソリューションを、早急に導入する必要性がありました。しかし当時利用していたサプライヤーでは、ランニングコストの削減や、厳しい納入期限など、増える一方のEDF Energyの要件に対応することができませんでした。



ソリューション

Content Guruは、**storm**の「Communications Integration™」のプラットフォームを使用して、コンタクトセンターの自動化ソリューションを数週間以内で迅速に検討・計画・導入しました。クラウドベースの**storm**を採用することで、EDF Energyは大規模な設備投資を行う必要がなく、営業費用として手ごろな価格を定期的に支払えばよいだけとなり、EDF Energyの予算内に問題なく収めることができました。

すべての技術がすでにクラウド上で実際に使われているため、サービスのカスタマイズも迅速にできました。今やEDF Energyでは、単純な変更をプロバイダーに依頼して何週間も待つことなく、手作業でソリューションの改良を行っています。

EDF Energyの既存のコンタクトセンターシステムの上に**storm**をシームレスにレイヤー化することで、電話が急増するピーク時でも、料金プランに関する数多くの問い合わせを同時に、かつシームレスに処理することができます。

キュアな自動本人確認・認証(ID&V)技術により、顧客は、分かりやすい自動音声案内に従って料金プランの変更や更新を完全にセルフサービスで行うか、エージェントと直接通話するかを選べるようになりました。

stormのリアルタイムレポート作成ソフトウェアによって、バックオフィスのスタッフが料金プランのプロセスを完了するためのレポートが自動で作成されます。EDF Energyの料金プランデータベースとの統合も予定されており、完全な自動化が可能になるでしょう。

料金プランの問い合わせを平均**11~16分**短縮し、顧客の**60~70%**が**storm**による完全なセルフサービスを利用することで、EDF Energyは、2015年には、顧客とエージェントが問い合わせに費やす時間を最大**12,000日分**節約できることとなります。これにより、EDF Energyのコンタクトセンターは他の問い合わせに対応する余裕が生まれ、カスタマーサービスレベルの向上が可能となります。

EDF Energyは2008年からContent Guruと密接な協力関係を築いています

EDF Energyは、2008年にstormプラットフォームの自動コンタクトセンターと大規模なアラート機能を初めて利用して以来、Content Guruと密接な協力関係を築いてきました。私たちが更新サービスの自動化を短期間で展開する必要があったときに、他のプロバイダーではこれを実現できず、また費用対効果の高いソリューションも提案されませんでした。

Content Guruは、私たちの期待を超え、1カ月足らずでプロジェクトをすべて完了させてくれました。このサービスの稼働により、お客様とエージェントの時間を、2015年の1年間で280,000時間節約できることとなります。現在はより効率的なサービスを提供することで、お客様がより簡単にガスと電気の料金プランを更新できるようになりました。

EDF Energy

テレフォニー・オプティマイゼーション・マネージャー
ジョン・ベイリー氏

改善前



EDF Energyのコンタクトセンターでは毎年、何百万件もの問い合わせに対応しており、よくある料金プランに関する問い合わせであっても、すべての顧客を同じように待たせていました。



料金プランの更新にかかる処理時間は平均15～20分で、もっと具体的な質問のある顧客が長時間待たされることもありました。



エージェントとバックオフィスのスタッフは、顧客の情報を手作業でシステムに反映させていたため、多くの時間がかかり、誤った情報が伝わることもありました。



EDF Energyが必要としていたのは、短期間で導入して業務上の要求に応えることができるだけでなく、管理者がリアルタイムでサービスの調整を行うことができるアジリティと、刻々と変化する環境への柔軟性も備えたシステムでした。

改善後

料金プランの更新にはstormの自動コンタクトセンターが対応しています。**60～70%の顧客が完全にセルフサービス**での対応となり、エージェントが直接対応する必要性が減少しました。

stormが平均処理時間を2分に短縮したことで、顧客は以前よりもはるかに短時間で料金プランの更新ができるようになり、エージェントは他の問い合わせに対応できるようになりました。

storm VIEWは詳細なレポートを自動で作成できるため、バックオフィスのスタッフは平均わずか**2分以内**で料金プランの情報を入力できるようになり、合計処理時間を**11～16分**短縮することができました。

stormは、需要の急拡大にも対応可能で、アジリティが高いうえに、低コストで使用できるクラウド型サービスです。このソリューションは予定よりも早く迅速に導入され、EDF Energyの管理者はすぐにサービスを変更することができました。

Content Guruについて



世界最大級のクラウド型コンタクトセンタープロバイダー

国際的なネットワークであるstormプラットフォームを所有・運営、数千人規模のオペレーターを擁する顧客にサービスを提供



グローバルな拠点の配置

北米、ヨーロッパ、アジア太平洋をカバーする複数の地域にオフィスを構え、グローバルに時差に対応する24時間体制のサポートネットワークを運営



クラウドイノベーションにおける豊富な経験

2006年にクラウド型コンタクトセンターのソリューションをいち早く市場に投入し、独自に開発した技術で世界最大級の企業にミッションクリティカルなサービスを提供

オフィス所在地

イギリス 本社

Content Guru Ltd
Radius Court
Eastern Road
Bracknell
Berkshire
RG12 2UP, UK

電話: +[44] (0) 1344 852 350
Eメール: info@contentguru.com

ベネルクス 本社

Content Guru BV
Maanplein 20,
2516 CK
Den Haag
The Netherlands

電話: +[31] (0) 88 5769 289
Eメール: cgnl@contentguru.com

北米 本社

Content Guru Inc.
900 E. Hamilton Avenue
Suite 530
Campbell
CA 95008, USA

電話: +[1] 408-340-6981
Eメール: info@contentguru.com

DACH 本社

Content Guru GmbH
Dornierstrasse 4
82205
Gilching Germany

電話: +[49] (0) 8105 203 4611
Eメール: beratung@redwoodtech.de

東南アジア 本社

175 Bencoolen Street
#12-11 Burlington Square
189649
Singapore

電話: +[65] 3158 8907
Eメール: rom@contentguru.com

日本 本社

Content Guru KK
〒107-0061
東京都港区
北青山1丁目2-211

電話: +[81]-3-6447-4326
Eメール: mit@contentguru.com



イギリス、オランダ、ドイツ、米国、日本

[+44] (0) 1344 852 350

www.contentguru.com