



Northgate Public Services が、イギリス全土の公共部門に最先端のクラウド型コンタクトセンターサービスを提供

受賞歴を誇るシステム



年間 50 万件の電話やメールに対応



storm を使用して 1 週間あたり数千ポンドに相当する決済を安全に処理



storm を利用する 1,000 以上のエージェントに対し、500 種類近くのクラウドベースのキューイングとコール処理を提供

Northgate Public Services (NPS) は 1969 年より公共部門と提携し、政府機関、地方自治体、公営住宅、警察、緊急サービス、病院、交通機関、公益事業に対し、ソフトウェアやアウトソーシングサービスを提供しています。NPS のサービスは、さまざまな省庁や 400 を超える地方自治体、イギリス国内のすべての警察とすべての NHS 病院、イギリスおよび海外の公営住宅メーカーで利用されています。NPS は Content Guru のクラウドプラットフォームである **storm** を、同社のコンタクトセンターの基盤となるテクノロジーとして活用しています。また、2013 年より Content Guru のシステムインテグレーターパートナーとして、イギリス全土のさまざまな公的機関に **storm** ベースのソリューションを提供しています。

ケーススタディ

Northgate Public Services

ビジネス・プロセス・アウトソーシング

課題

- 急速に事業の拡大を進める Northgate Public Services (NPS) では、ネットワーク障害や遅延を最小限に抑えた新たなコンタクトセンターの開設を可能とするソリューションを必要としていました。
- NPS のユーザーは、待ち行列、契約、地方議会、さらには場所など、さまざまな条件の間ですばやく移動する必要があり、そのためパフォーマンスの評価が非常に困難となっています。
- NPS は、リモートワークによって得られる柔軟性という利点を、機能性を損なうことなく活用したいと考えていました。
- NPS は、最小限のコストで最大の成果と柔軟性を提供する必要がありました。

ソリューション

- storm** はクラウドベースであることから、NPS はそれまでのソリューションやロケーションからのシームレスな移行が可能となり、大規模な混乱を避けることができました。
- storm** のチームが NPS のスーパーバイザー向けに開発したオーダーメイドのダッシュボードでは、あらゆるレベルのユーザーのパフォーマンスを示すレポートをリアルタイムと履歴の両方で確認できます。
- インターネットに接続できれば、どこからでも **storm** の全機能が利用できるため、ユーザーが自宅など、オフィス以外の場所で仕事をしていてもサービス品質が損なわれることはありません。
- storm** によって NPS は自動化サービスの提供が可能となり、人材の最大限の活用も実現しています。また、**storm** の製品ロードマップにより、NPS は継続的なビジネスプロセスの改善に役立つ新機能を知ることができます。

駐車場サービス

課題



あるイギリスの大都市が、駐車許可サービスをマネージドサービスとして NPS に外注しています。このため、NPS は膨大な人数へのサポートの提供が求められています。市民が駐車違反をした場合、罰金を科せられたり、車輪止めを付けられたりする可能性があることから、問い合わせに対して常に正確かつタイムリーに答えられることが NPS にとって非常に重要です。

ソリューション



NPS はこのサービスの費用対効果と有効性を向上させるために **storm** を活用しています。現在、駐車許可部門へのすべての入電は **storm** 経由で送られています。システムは新たな需要の拡大に合わせて頻繁に修正され、NPS が提供するサービスを常に最新の状態に保っています。**storm** の Payment Card Industry Data Security Standard (PCI-DSS) に準拠した決済システムを利用することで、NPS は、安全な決済システムに対する駐車許可部門のニーズに迅速に応えることができました。

オペレーターチームはより時間をかけて質の高いサービスを提供できるようになり、ピーク時の負担も減りました。

ウィニヤードにあるサービスデスクのコンタクトセンターに代わるソリューションを探すことになったとき、その条件は、同時に複数の目標を達成しなければならない複雑なものでした。

storm のレポート機能と直感的なサービスビルダーの素晴らしさはすぐに分かりました。おかげで幅広いサービスがかつてないレベルで結び付け、改善しながら、目標を達成することができました。

storm のプラットフォームが提供する高度な機能や、煩雑さを伴わず快適に移行できる点を非常に気に入ったため、現在では、自社の3カ所のコンタクトセンターに加えて、イギリス各地の複数の委託拠点でも利用しています。さらに、**storm** は全国の公共部門に提供している製品ポートフォリオにおいて不可欠な要素となっています。

地方議会からは、幅広い最新テクノロジーを、非常にタイトな予算とスケジュールで提供するように求められています。**storm** のモジュラー式の従量課金制アプローチのおかげで、市場をリードする技術を、あらゆる予算に見合うタイムスケールで各組織に提供できます。また、新しいサービスビルダーにより、他の追随を許さない速さでプロジェクトを提供できるようになりました。

新たなデプロイが成功するたびに、私たちは **storm** の新しい使い道を見出しており、またプラットフォームは市場の一步先で進化を続けているため、**storm** と NPS の今後は非常に楽しみです。

カスタマーサービス & カスタマー
カスタマーサービスマネジメント部門長
アンドリュー・モリス氏

徴税サポート

課題

NPS はイギリスの道路を利用する外国人ドライバーに対する徴税システムを運営していますが、ドライバーの多くが英語をほとんど話すことができません。ドライバーと同じ言語が話せるエージェントにつなぐのは単純な作業ではなく、多くの時間と費用がかかります。

ソリューション

storm は、ドライバーを最適かつ対応可能なエージェントに自動でつなぐ intelligent Automated Contact Distribution (iACD®) サービスを NPS に提供します。このシステムは、個々のエージェントのスキルや言語だけでなく、利用可能なスキル群も考慮し、コンタクトセンターに可能な限り広範なスキルを持つ人材を常に用意しておくことにより、コンタクトセンターが一度に処理できる問い合わせ数を最大化します。

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** サービスを所有・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



グローバルに拠点を展開

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



クラウドサービス提供における豊富な成功体験

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

グローバル本社

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: 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: rom@contentguru.com

日本本社

Content Guru KK
〒107-0061 東京都港区
北青山1丁目 2-3-211

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

この事例は、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英国 Content Guru, Ltd. の事例です。
楽天コミュニケーションズは、日本国内向けに Content Guru, Ltd. が開発した「楽天コネクト Storm」を販売しています。



イギリス、オランダ、ドイツ、米国、日本

[+44] (0) 1344 852 350

www.contentguru.com