CONTENT GURU

エンゲージメントが簡単に

「柔軟で
拡張可能な
オムニチャネルの
完全クラウド型
ソリューションで、
将来の統合も
簡単です」

シニア・ファンクショナル
ITマネージャー

- エネルギー、公益事業セクター
- ヨーロッパ、中東、アフリカで展開

26%

サービスコストを削減

導入実績:

- **brain**®
- **storm**® CONTACT™
- **storm** CKS®
- **storm** CKS®: Knowledge Management
- **storm** FLOW™
- **storm** INTEGRATE™
- **storm** SHOUT™

課題

複数のチームや部門がサイロ化し、個別のシステムを使用していたため、真のオムニチャネル体験を顧客に提供することが困難でした。また、使用しているシステムが異なるため、チームや部門間の業務引継ぎが何度も必要になることが多々ありました。こうしたレガシーシステム同士の統合がほとんどなされておらず、現場で提供されるユーザーエクスペリエンス(UX)に悪影響が出ていました。エージェントが顧客の問題解決に必要な情報を探すときには、複数の異なるシステムに同じデータを入力しなければならず、これには時間がかかりました。

同社はすでにオムニチャネルによるカスタマーエクスペリエンス(CX)の導入を試みていましたが、五月雨式にシステムを次々と追加したために、種類の異なるシステムやサイロ化したチームがさらに増えることとなりました。コンタクトセンターは非効率的で複雑性が増し、特に顧客からの問い合わせが増えるピーク時には、たえず人手を介してチームを特定のチャネルやキューに配置し直す必要がありました。

また、それまでのオムニチャネルCXへのアプローチが原因で、カスタマーエフォートスコア(通常、高いほど顧客満足度(CSAT)が低いことを意味する)が高い状態となっていました。エージェントが最新の顧客情報やマルチチャネルでの対応履歴を確認できなかったため、問い合わせを繰り返す顧客も増加していました。つまり、顧客は必要な回答が得られるまで複数のチャネルを使って何度も電話をしなければならず、これがCSATの急激な低下につながっていました。

CXとUXを向上させるために、同社はエージェントがすべての関連データを利用できるようにし、さらにこれを単一の顧客360度ビュー(詳細な集約データ)として確認できるものにする必要がありました。それと同時に、エージェントの業務を効率化し、一次解決率を向上させ、待ち時間の短縮を図ることで、CSATを上昇させることが急務でした。

ケーススタディ
オムニチャネルコミュニケーション

アプローチとソリューション

まず、**storm** INTEGRATEを導入して、**storm**が、顧客からの問い合わせ内容などの最新情報が保存されている既存の顧客システムを活用できるようにしました。各システムを統合することで、エージェントはCXを改善することができました。また、デジタルチャネルで常にFAQを更新し、関連情報を提供することで、顧客のセルフサービスの利用を推進しました。

storm CONTACTを使って複数のチャネルを1つのソリューションに集約したことで、チームが1つのコンタクトツールを使って顧客とエンゲージすることが可能になり、UXを再構築できました。各チャネルに設定されたサービスレベルに基づき、エージェントにはインバウンドコールとアウトバウンドコールの両方が提示されるようになり、効率化につながりました。

Content Guruの人工知能（AI）を活用したソリューションである**brain**は、自然言語処理（NLP）を用いて顧客の意図を把握するため、何百種類もの異なるIVRやトークスクリプトを、**storm**を通してほんのわずかなカスタマージャーニーに集約できます。これにより、組織のアジリティは向上し、迅速に変化できるようになり、CXに関わる設備全体のごく一部を変更するだけで不測の事態にもリアルタイムで対応できるようになりました。

同社は現在、必要な顧客セグメント、問い合わせ内容、チャネルに**storm** FLOW内で優先順位を付けています。エージェントのスキルデータも活用し、定義した優先順位に従って最適なルーティングをリアルタイムで行うことで、ピーク時の問い合わせにも動的に対応しています。バックオフィスとサポートチームへのオーバーフロー転送機能、および需要の増加に応じてセルフサービスを強化する動的なIVRの導入により、利用可能なチャネル全体で待ち時間を短縮することができました。

また、同社は**storm** CKSを使用して、異なるシステム上の複数のデータポイントを、単一のインターフェースで表示させています。CKSは、全チャネルでの顧客の要求や対応履歴をエージェントに提示し、エージェントは必要に応じて情報を掘り下げて確認することができます。顧客の要求に応じて提示されるナレッジマネジメントの情報と組み合わせることで、直接顧客対応にあたるエージェントは、時間をかけて個々のシステムから情報を検索する必要がなくなり、迅速かつ効果的に顧客の問い合わせに応えることに専念できます。

このアプローチにより、提供するすべてのチャネルでサービスの一貫性が保たれ、繰り返される問い合わせの数が減少し、CSATが上昇しました。

利用者の声

「柔軟で拡張可能なオムニチャネルの完全クラウド型ソリューションで、将来の統合も簡単です。Content Guruのスタッフは献身的で、顧客志向の会社だと感じています。私たちは強力な信頼関係を築いており、最高の（**storm**）ソリューションとなるよう、常にサポートとアドバイスを提供してもらっています」

製品またはサービスで、最も満足している部分はどこですか？

- **storm**の柔軟性。顧客側で環境を構築・変更・管理できるセルフサービスポータル。
- ユーザーフレンドリーなプラットフォーム。オムニチャネル（全チャネル）および統合を実現できる。
- 完全なクラウドソリューションである。
- 電話通信環境を完全にコントロールできる。

シニア・ファンクショナル
ITマネージャー

達成した成果

- 顧客満足度90%以上（16%の改善）
- サービス提供コストを26%削減
- 動的な問い合わせのルーティングにより、ピーク時のセルフサービス利用率が3倍に
- 組織内での従業員エンゲージメントの最高スコアは85%超

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。