



## Zorginstituut Nederlandが コストを削減しながら カスタマーサービスの 改善を実現

### 受賞歴を誇るソリューション

毎年のEuro Health Consumer Index (EHCI) で常に1位にランクされるオランダの医療制度向けにサービスを提供

緊急時や需要の急拡大に対応できる無制限の拡張性

トラフィックの効果的な監視と管理

オランダの医療制度は、毎年発表されるEuro Health Consumer Index (EHCI) で常に1位にランクされており、オランダ国民は医療保険で基本的な医療を受けられます。

独立行政法人である国立ヘルスケア研究所 (ZiNL) は、オランダ国民の基本的な医療保険パッケージを管理し、政府保健機関と個々の医療機関とをつなぐ役割を担っています。

ZiNLは利用しやすい医療をオランダ全土に提供するという目標を掲げ、利用中の医療保険の費用や予期せぬ医療費の支払いができず、ZiNLに債務不履行者として登録された市民のためのコンタクトセンターを運営しています。経済状況が変化すると、コンタクトセンターには不安を抱えた市民からの問い合わせが急増します。

# ケーススタディ

## Zorginstituut Nederland

### 課題

ZiNLのレガシーコミュニケーションシステムでは問い合わせの急増に合わせて規模を調整することができませんでした。そのため、市民の不満は募り、待ち時間は増え、滞納料金の支払い期限が迫っている人たちの問題解決も難しくなっていました。また、このような状況では顧客対応チームにプレッシャーがかかり、エージェントが問い合わせに効果的に対応することも難しくなっていました。

また、システムにコミュニケーションインテリジェンスやスクリーニング機能がなかったため、問い合わせの電話を適切なスキルを持つエージェントにつなげることで

きない、非効率的な状況を生み出していました。さらに、トラフィック量やサービス水準に関するインサイトが限られていたため、ZiNLは政府の政策に沿って高水準なカスタマーサービスを提供する能力が損なわれていました。モバイルサービスや在宅ワークへのサポート不足も、変化の大きい顧客の需要に対応するための最適な人員配置の妨げとなっていました。

ZiNLは、最適なアクセシビリティと効率的な人材活用を実現でき、それと同時に優れたカスタマーエクスペリエンスを提供するためにコミュニケーションを強化できる、拡張可能なソリューションを必要としていました。

### 改善前

ZiNLのコンタクトセンターは、予期せぬ問い合わせの急増に何度も直面していましたが、既存のコミュニケーションシステムは需要に応じて拡張することができませんでした。

自動化が進んでいなかったため、すべての問い合わせにエージェントが直接対応する必要があり、また、コミュニケーションインテリジェンスが限られていたため、適切でない可能性のあるエージェントに無作為に電話がつながっていました。

ZiNLのオンプレミス型のコミュニケーションプラットフォームでは在宅勤務に対応できなかったため、柔軟な働き方ができず、必要に応じてエージェントを追加することも難しい状態でした。

管理情報が限られていたことで、ZiNLは需要を予測して常に規則通りにサービス提供を行うことが難しくなっていました。また、品質のモニタリングも十分にできなかったため、継続的なサービス改善ができていませんでした。

### 改善後



stormが持つクラウドの膨大なキャパシティを活用することで、ZiNLは一度に大量の問い合わせを受けた場合でも対処できるようになりました。また、エージェントのライセンスを増減させて、需要の変動にも対応しています。



stormのクラウドベースのモデルにより、在宅勤務のエージェントが普通のエージェントと同様にシームレスにログインして迅速に業務を開始できるようになりました。これにより、必要に応じてエージェントの数を増やしたり、高いスキルを有するエージェントを配置したりすることができるようになりました。



stormのiACDロジックによって、自動音声案内とエージェントによる直接の対応を組み合わせることが可能になりました。よくある質問は自動で処理し、急を要する問い合わせには適切なスキルを持ったエージェントにつないで対応しています。



storm VIEW™のダッシュボードですべてのサービスに関する詳細なレポートを作成できるため、ZiNLはサービス水準を政府の要求するレベルまで引き上げることができました。また、品質管理機能によって、継続的にサービスを最適化することも可能になりました。



## stormのおかげで、一貫性があって、 将来を見据えたサービスを提供できています。

ZiNLはオランダの医療保険を管理し、オランダ国民が基本的な医療サービスを受ける費用を負担できるよう保証するという重要な責任を担っています。また、市民から寄せられる何千件もの問い合わせへの対応を任されています。使用してきたコミュニケーションシステムの寿命が近づいていたため、私たちは新しいシステムを必要としており、拡張性と柔軟性を備え、費用対効果が高く、いかなる状況でも業務の継続性を確保できるものを求めていました。そんな中、**storm**®プラットフォームの柔軟性により、幅広いサービスを採用し、完全にコントロール可能な包括的なコミュニケーション環境を新しく構築することができました。私た

ちは、応答が早く、利用しやすいサービスの提供に必要なアジリティを得ることができています。従業員の柔軟な働き方をサポートすることで、従業員は在宅勤務でも円滑に業務を処理することができ、また、インサイトに富んだ「Quality Management (品質管理)」機能によりサービスの継続的な改善も可能になりました。**storm**のおかげで、一貫性があり、将来を見据えたサービスを提供でき、市民のみならず市民のためのサービスを最適化できるようになりました。

コンタクトセンターコーディネーター  
マイケル・クライスト氏



## ソリューション

ZiNLは、業務効率を向上させ、市民のエンゲージメントを強化することを目的として、**storm**のクラウドコンタクトセンターソリューションを選択しました。**storm**独自のiACD® (intelligent Automated Contact Distribution) 技術により、ZiNLのコンタクトセンターに来た重要度の高い問い合わせは優先され、エージェントが迅速に対応できるようにしています。また、問い合わせの量に関係なく、市民は自動音声案内によりシームレスにセルフサービスを利用できるため、スキルを持ったエージェントに余裕が生まれ、より複雑で緊急性の高い問い合わせへの対応に専念できるようになりました。

**storm**のプラットフォームは急な問い合わせの増加に合わせてオンデマンドで自動的に拡張できる一方、エージェントのライセンス数を必要に応じて迅速に増減させることもできます。**storm**のクラウドベースのモデルにより、エージェントはシームレスに在宅勤務に移行でき、ZiNLは緊急時も短時間でサポートのエージェントを追加できます。

「Disaster Recovery (災害復旧)」機能によって、停電発生中はコンタクトサービスを代替拠点に自動でフェイ

ルオーバーするため、円滑な業務の継続を可能にします。2015年に北ホランド州で大規模停電が発生した際も、これによってZiNLの機能は保護され、市民に安定してサービスを提供できました。

また、リアルタイムおよび履歴レポートによりすべての通話と処理手順が完全に可視化され、「Quality Management (品質管理)」機能によって継続的なサービスの評価と改善が可能になりました。これによりZiNLは効果的にトラフィックを監視・管理して、問い合わせの急増に対応し、政府が定めた規則も遵守できるようになりました。

ZiNLは**storm**を利用することで、コンタクトセンターの人材をより効率的に活用でき、コンタクトセンターへのアクセス性が向上したことで顧客満足度も高まりました。また、今後も改善を図っていくためのロードマップを策定することもできました。このソリューションは、大幅なコスト削減を実現しただけでなく、ZiNLがオランダの医療制度の基本精神をより効果的に支えることも可能にしました。

## 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

### 米国 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