



サービスを シンプルにするための 6つのステップ

カスタマーサービスチームは、全体的な戦略を立てることから
コンタクトセンターで優れたサービスを提供することまで、様々な
役割を担っています。どのような役割においても、より速く、より簡
単に、より顧客中心のサービスを提供することが求められています。
実際にスムーズなサービスを提供することは簡単なことではありません。
カスタマーサービスで利用できるチャネルが増え続け、お客様
からの期待が急速に変化するなかで、多くの場合サービスには複
雑な要素が絡んでいます。次世代のカスタマーサービステクノロジー
は、サービスのあらゆるタッチポイントで顧客、担当者、管理者に
とっての複雑さを軽減し、チームのサポートを強化します。


**サービス体験をシンプルにするための方法をお探しの方は、
まず以下の6つのステップをお試しく下さい。**

ステップ1

チャンネルにとらわれない戦略を立てる

サービスをシンプルにし、オムニチャンネルという考え方を確立するには、新しいアプローチを採用することから始めましょう。多くの企業が陥りやすい誤りは、新しいスタンドアロンのモバイルアプリやチャットボットに投資するなど、各チャンネルに個別の戦略を立てることです。これはアプリやボットにすべてのロジックや意思決定を組み込み、チャンネルにハードコーディングを行うことを意味します。そのため、新しいチャンネルが登場したり、変更を加えようとしたときに、各チャンネルのコードを個別に処理しなければならなくなり、結果としてビジネス全体が複雑化することになります。

チャンネルにとらわれない戦略が効果を発揮するのは、まさにこのような状況です。脱チャンネルのアプローチは、チャンネル第一のアプローチとは異なり、**ビジネスを中心から構築**し、個々のチャンネルではなくカスタマージャーニーに焦点を当てます。顧客が得られるものは何かということを中心に考えながらロジックを一度構築します。その後各チャンネルにこのロジックを適用することで、すべてのインタラクションで一貫した体験を生み出すことができます。つまり、お客様がどのチャンネルを利用しても、同じ質のサービスが受けられるということです。



チャンネルにとらわれないアプローチでは、**ビジネスを中心から構築**し、個々のチャンネルではなくカスタマージャーニーに焦点を当てます。

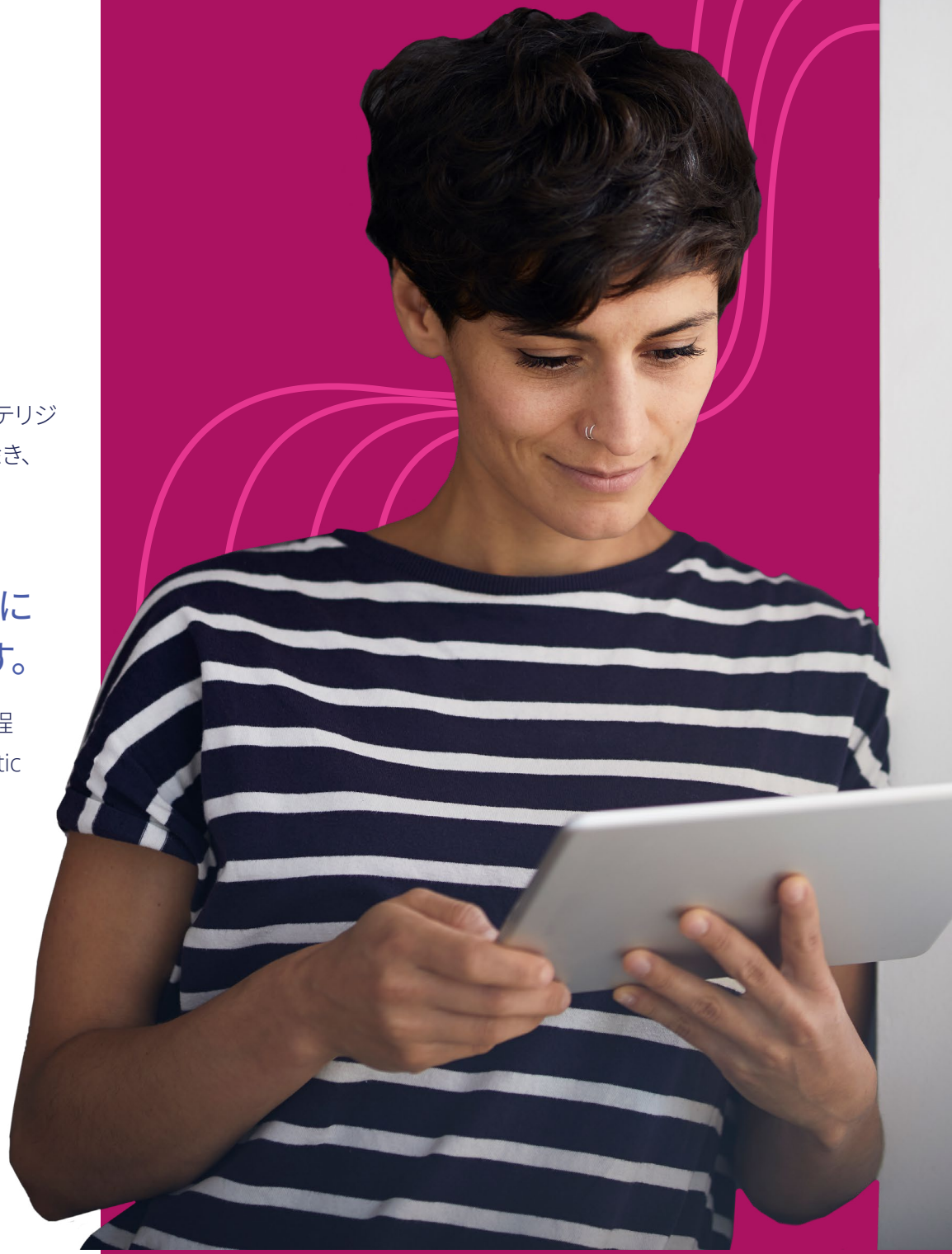
ステップ2

ワークフローを 自動化するのではなく、 作業を自動化する

反復的で手間のかかる作業でチームの効率が落ちていませんか？インテリジェントオートメーションが、カスタマーサービス業務から複雑さを取り除き、効率を高めます。

多次元的なケースマネジメントを行うことで、お客様が問い合わせをしてきた瞬間から解決に至るまでの業務を統合し、効率的に処理します。

関連するカスタマージャーニーのステップやステージを定義して、各過程におけるお客様のニーズを完全に把握します。有人および無人のRobotic Process Automation (RPA) と組み合わせることで、省略できない面倒な作業の一部をボットに振り分けることができます。担当者が複数の部門間で業務を振り分ける必要がなくなり、お客様の問題の解決にかかる時間が短縮されます。



ステップ3

問い合わせを減らすため 状況に応じたセルフサービスを採用する

お客様からの要求が増えたり、問い合わせの件数が急増したりすることで、カスタマーサービスチームの負担は大きくなります。状況に応じたセルフサービスを採用することで、問い合わせ件数の抑制、問題解決の迅速化、および全体的なコスト削減につながります。結果的に、お客様と担当者の両方にとってサービス体験がシンプルになります。

従来のセルフサービス戦略は、製品第一のアプローチに依存していることが多く、瞬時に問題を解決することができませんでした。一方、状況に応じたセルフサービスは、すべてのチャネルを最適化し、お客様ごとに異なるカスタマージャーニーに焦点を当てます。このアプローチを採用することで、お客様がどこにいても、同じ高水準のサービスを受けることができるようになります。モバイルアプリ、インテリジェント・バーチャルアシスタント、自動音声応答システム (IVR)、パーソナライズされたウェブポータルなど、どの連絡手段でも同じ結果が得られます。つまり、お客様は**担当者を介さず**に問い合わせを開始し、ケースにアクセスし、解決することができるのです。また、セルフサービスチャネルでは、AIを活用することで、最近の出来事だけでなく過去のデータやリアルタイムデータも利用します。そのため、最初からお客様が必要としているサービスとその理由を理解することができます。



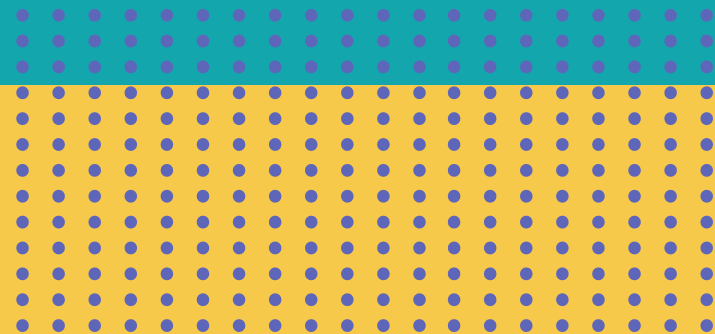
ステップ4

パソコン画面の切り替えを不要にする

カスタマーサービス担当者が最もイライラすることのひとつとして、適切な情報にアクセスするために複数の画面やアプリケーションを切り替えなければならないことが挙げられます。カスタマーサービスアプリケーションを単一のエージェントデスクトップに統合することで、担当者は最高品質のカスタマーサービスに必要な情報に簡単にアクセスできるようになります。従来のシステム、チャンネル、インタラクションデータ、サービス対応履歴のすべてが1か所に表示されるため、担当者は各顧客の状況を素早く把握し、現在のインタラクションについてのインサイトを得ることができます。

さらに、複数のデジタルチャンネルにまたがってサービスを提供している場合でも、担当者は整理されたデスクトップを通して複数の会話を一画面で同時に管理できます。例えば、Facebook Messengerでの問い合わせに対応していた担当者がツイートへの返信にシームレスに切り替えたり、ショートメールで苦情を迅速に解決したりできるようになります。これらを行う際に、アプリケーションを切り替える必要はありません。

カスタマーサービスアプリケーションを単一のエージェントデスクトップに統合することで、担当者は**最高品質のカスタマーサービス**に必要な情報にアクセスできるようになります。



ステップ5

情報のシステムから インサイトのシステムへ

新しい情報システムを導入すれば、必ずサービスの複雑さが解消されるわけではありません。新しいシステムでもそのデータが整理されていなければ、お客様対応に必要な情報を探すのに莫大な時間がかかってしまい、時間だけでなく、重要なインサイトを得る機会も失うおそれがあります。インサイトを得るためのシステムが1つに統合されていれば、作業がシンプルになり、**何かを見落としてしまう可能性をなくす**ことができます。

AI、意思決定、ケースマネジメントにより、担当者は重要な瞬間に、リアルタイムの提案や関連するインサイトを活用できるようになります。AIは、お客様の意図を自動的に理解し、インタラクションに点在する複数の要素から全体像を把握します。カスタマーサービス担当者は、AIの誘導に従って適切な会話をしたり、各顧客の特定のニーズについて理解を深めたりすることができます。



ステップ6

お客様からの電話を受ける前に解決する

これからのカスタマーサービスでは、お客様がサポートが必要だと気付く前にお客様のニーズを予測することが大切になります。先を見越した事前行動型のサービスを導入することで、お客様の負担を軽減し、お客様からの問い合わせの電話を全体的に減らすことができます。先を見越した事前行動型のサービスとは、AI、パターン検出、イベントトリガーを利用して、お客様のサポートが必要となった瞬間に、または発生する前にこれを察知することです。

例えば、銀行口座の残高が不足していることにお客様が気付く前に、この問題を知らせ、さらには別の口座預金を担保とした自動融資サービスを提案したりすることもできます。これにより、お客様は「自分のことを気にかけてくれている」と感じ、企業に対する信頼感も増します。また、先を見越した事前行動型のサービスは、お客様からの連絡を減らす効果的なテクニックや自動化も取り入れることで、人間を全く介さない問題解決も可能にします。



昨今、多くの企業がサービスをシンプルにする方法を模索してきました。画期的だと思われるアプローチが見つかって、導入を躊躇する場合があったかもしれません。現在、AI、自動化、Center-out™アーキテクチャを採用した次世代のカスタマーサービステクノロジーを活用することにより、お客様、担当者、ITチームのサービス体験をよりシンプルにすることができますようになっています。ここで挙げた6つのステップでは、導入から優れたサービスの提供まで、複雑さに対処するための重要な方法の一部をご紹介します。

サービスをシンプルにする準備はできましたか？

Pegaがお手伝いします。詳しくは Pega.com/jaをご覧ください。



Pegasystems について

Pegaは、ビジネスの複雑性を解消する革新的なソフトウェアを提供しています。顧客の生涯価値の向上から、効率を高めるためのサービスの合理化まで、Pegaは世界の主要ブランドが問題をすばやく解決し、未来に向けた変革を成し遂げるお手伝いをしています。Pegaのお客様は、リアルタイムAIとインテリジェントオートメーションにより意思決定の質を高め、成果を生み出しています。1983年以来、Pegaは、急激な変化の中で勝ち残るための拡張性のあるアーキテクチャとローコードプラットフォームを構築してきました。Pegaのソリューションは多くの人々の時間を節約し、クライアントの従業員と顧客がより重要な業務に専念できるようお手伝いします。