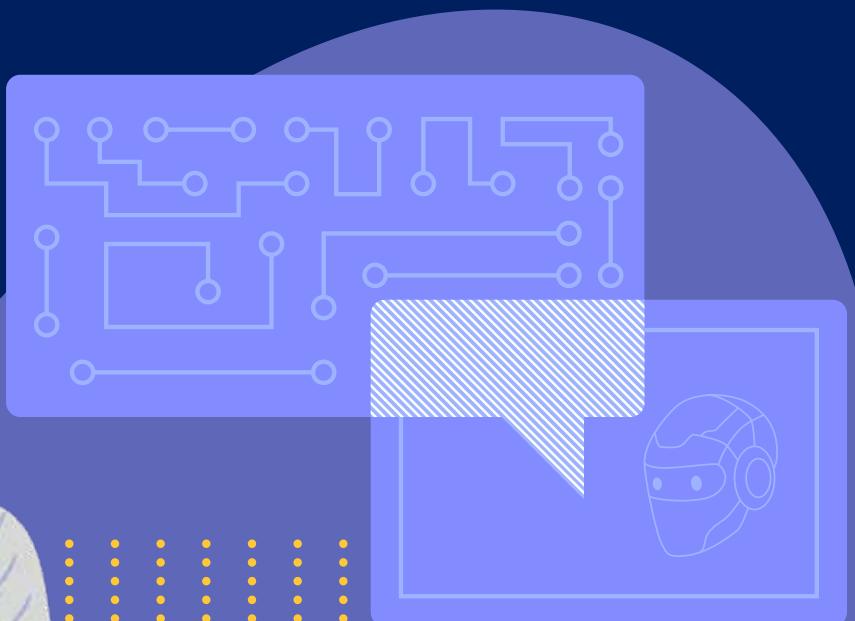




# エージェントの エクスペリエンスを 簡素化する会話型AI

カスタマーサービスの新しいサポート役



## エージェントのエクスペリエンスのシフト

コロナの世界的な流行が始まったとき、カスタマーサービスのエージェントの役割も、すでに進化し始めていました。企業がデジタルファーストへの移行を急速に進める中で、エージェントは、顧客の困難な問題を解決するナレッジワーカーとして活躍し続けました。労働力の分散、ギグエコノミーの拡大、お問い合わせの急増、顧客ニーズの高まりなど新たな課題が増え、企業は、ますます時間に余裕がなくなっています。すでに企業の最前線を担っていたエージェントは、さらに重要な存在になっています。また、それに伴って大きなプレッシャーも生まれています。

現在、80%近くの顧客が、サービスが悪ければ違う企業に乗り換えると回答しており（1年間で10%近く増加）、このような状況は切迫しています。エージェントは、一度のインタラクションで顧客のニーズに応えると同時に、企業のアンバサダー役として信頼や長期的なロイヤルティの確立に努めることが求められています。同時に、エージェントは多くの場合、手作業による長時間のプロセスを必要とする複数のレガシーシステムを管理することを余儀なくされています。多くのことを強いられる状況では、優れたカスタマーサービスを提供することが非常に難しくなります。

変化と向き合いましょう。今日のエージェントのエクスペリエンスは、かつてないほど複雑になっています。ただし、AIを活用した適切なカスタマーサービス戦略を導入することで、エージェントと顧客の体験の両方を簡素化し、期待されたサービスを提供することができるようになります。



「現在、80%近くの顧客が、サービスが悪ければ違う企業に乗り換えると回答しており（1年間で10%近く増加）、このような状況は切迫しています」

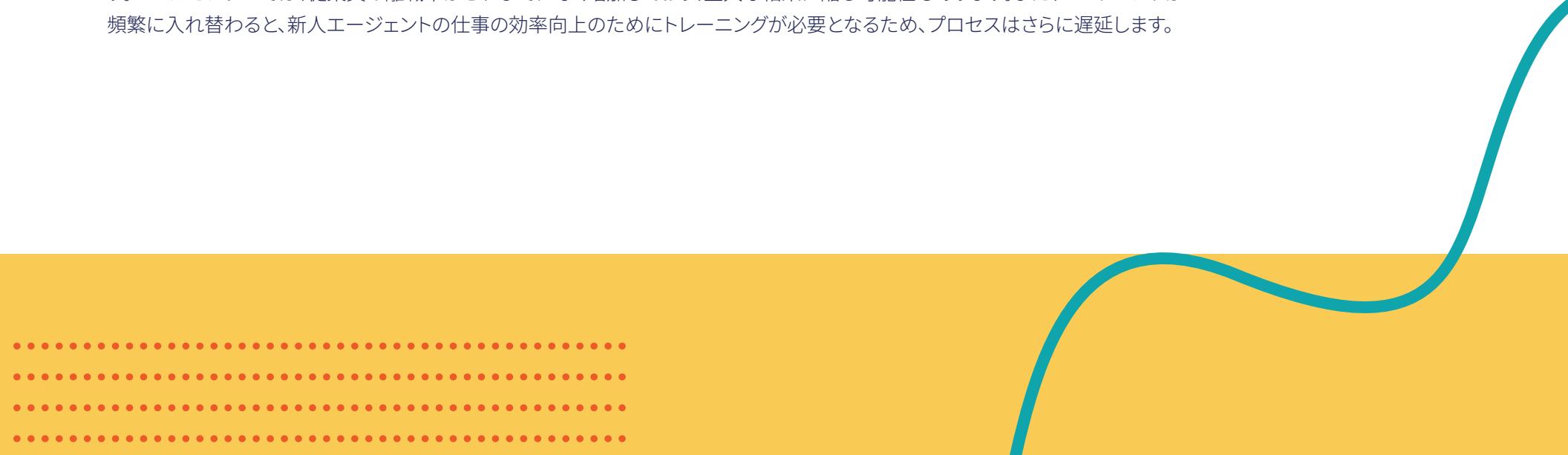
## サービスの摩擦を原因とする深刻な不満（およびコストの増加）

コールセンターは、今日のニーズに対応して変化を続けていますが、カスタマージャーニーと従業員のジャーニーにはまだ多くの盲点があり、エージェントと顧客のサービスの摩擦や不満を引き起こしています。

[Pegaの最新のカスタマーサービスインサイトレポート](#)によると、エージェントは、不満の上位3つを次のように挙げています。

- 1. 繰り返し:**別のチャネルで提供済みの情報を顧客に再度聞くことを求められる
- 2. データの手入力:**何回も異なる場所で同じ情報を手入力することを求められる
- 3. 関係する顧客の情報の欠如:**会社と顧客間のこれまでのやり取りに関する情報が不足している

エージェントだけでなく顧客も、同じことの繰り返しを不満の第1位に挙げています。顧客は、長時間の会話ではなく、簡単で迅速な解決を求めていたため、これは当然のことです。このような不満は、多くの場合、システムの分断やチャネルのサイロ化を原因としています。このような状況は、プロセスを遅延させ、最終的にコストを増加させるため、従業員と顧客両方のロイヤルティを失うことになります。コールセンターでは、従業員の離職率がこれまでになく増加しており、重大な結果に陥る可能性もあります。また、エージェントが頻繁に入れ替わると、新人エージェントの仕事の効率向上のためにトレーニングが必要となるため、プロセスはさらに遅延します。



## セルフサービスと会話型AIの新たな役割

近年、会話型AIの導入が広がりを見せていることは周知の事実です。コンテキスチャルセルフサービス、インテリジェントバーチャルアシスタント(IVA)、自動音声応答(IVR)システムなどのデジタルテクノロジーは、コールセンターの従業員の負担を軽減し、サービスに関する多くの不満を解消することができます。これらのツールは、通話量を削減し、解決までの時間を短縮し、顧客に24時間365日のサポートを提供するため不可欠のものです。また、解決のためにエージェントを必要としない、まったく新しい自律的な体験の始まりでもあります。

ただし、特定の状況で、エージェントの関与が依然として必要であることに変わりはありません。ナレッジワーカーである従業員は、深い共感を必要とする極めて複雑な問題やエスカレーション事案に対応します。今、まさにこの会話型AIテクノロジーが、エージェントの働き方や顧客とのインタラクションに変革を起こそうとしています。

――

「コンテキスチャルセルフサービス、インテリジェントバーチャルアシスタント(IVA)、自動音声応答(IVR)システムなどのデジタルテクノロジーは、コールセンターの従業員の負担を軽減し、サービスに関する多くの不満を解消することができます」

## すべてのエージェントを最高のエージェントに変える

会話型AIによって、セルフサービスだけでなく、エージェントとのライブインタラクションの改善が図られています。統合AIと自動化の大きな革新が、これまでアナログだった音声ツールや旧式のWebチャットツールの世界を大きく転換しようとしています。

コールセンターのすべてのエージェントが、次のように行動できるようになったら、状況はどのように変わるでしょうか？

- 常に最善を尽くし、お客様一人ひとりの状況を理解する。
- 研修や在職期間にかかわらず、製品やサービスの専門知識を持つ。
- データ入力を高速化で行う、または入力を求められない。
- すべての通話で一貫したサービスを提供する。

企業は現在、Pegaの音声AIおよびメッセージングAIにより、これらを現実のものとしています。これらのAIが、あらゆる会話においてすべてのエージェントをサポートします。これは従来の通話後分析よりもはるかに優れています。エージェントは、まさに必要とするタイミングで、インサイトと自動化を利用できるのです。



## 音声とメッセージングAIによるすべての会話の自動化とエスカレーション

コールセンターでは、リアルタイムAI、自然言語処理(NLP)、音声テキスト変換解析、インテリジェントオートメーションを組み合わせることで、電話やチャットベースのサービスを変革し、最新化しています。

これらの最先端テクノロジーは、顧客対応や対話をリアルタイムに分析します。Pegaの音声AIとメッセージングAIでは、手動タスクを自動化しながら、エージェントに新しいインサイトとガイダンスを自動的に提示します。

会話全体の意図と感情を理解することで、複雑な問題に直面している場合でも、企業はジャーニーの隠された問題点を見つけることができます。音声AIとメッセージングAIは、(エージェントを管理しながら)企業が業務の自動化を進め、リアルタイムのコーチング、コンテキスト、インサイトを提供するのをサポートします。これにより、エージェントはシステムではなく、顧客に集中することができ、サービスのレベルアップを図ることができます。

これらのメリットにより、トレーニング時間の短縮、平均処理時間(AHT)の改善、初回解決率(FCR)の向上、顧客と従業員の満足度向上に加え、コールセンターが現在直面している多くの不満や課題の解消につながります。これは、誰にとっても双赢といえます。

「会話全体の意図と感情を理解することで、複雑な問題に直面している場合でも、企業はジャーニーの隠された問題点を見つけることができます」

# すべてのエージェント、すべての通話に対応するサポート役



Pegaの音声AIとメッセージングAIをエージェントベースのサービスに導入することで、企業は以下のような強力な機能を利用できるようになります。

- サービスケース起動の自動化:** エンドツーエンドのカスタマージャーニーを調整するケースを自動的に提案し、起動します。
- ハンズフリーデータ入力:** インタラクションの間に、デジタルフォームを自動入力します。これにより、エージェントが指で操作したり、情報を再入力したりする必要がなくなり、繰り返し行われる手作業を減して時間を大幅に節約できます。
- 関係する顧客の情報をリアルタイムに提供:** エージェントが迅速に問題を解決できるように、関係する顧客の情報を提示します。企業の知識の蓄積や、エージェントの経験に基づく推測に頼る必要がなくなります。
- 適切なスクリプトの維持:** ライブ通話におけるリアルタイムのスクリプトガイダンスにより、エージェントはすべての会話で一貫したサービスを提供し、必要な情報開示を行うことで、顧客に対する企業の責任を明確にすることができます。これにより、トレーニング時間を短縮し、コールセンターなど業務を行う場所に係なく、エージェントが適切なレベルのサービスを提供できるようになります。

Pegaの音声AIとメッセージングAIは、顧客とエージェント間の会話を読み取り、リアルタイムでテキストに変換します。Pegaの音声AIは、あらゆるエージェントのサポート役として、すべての通話でエージェントのエクスペリエンスを増幅させ、トレーニング時間を短縮し、全体的な効率を向上させます。

## 企業に合わせて簡単にカスタマイズ

音声AIとメッセージングAIは、コールセンターの複雑な課題に対応しますが、これを使うのは簡単です。主流である他の音声AIおよびテキストAIテクノロジーでは、多くの場合、サイロ化されたさまざまなシステムやツール間で複雑な統合が必要になりますが、Pegaの音声AIとメッセージングAIは、クラス最高のケース管理、自動化、リアルタイムAIを含む統合カスタマーサービスプラットフォームにあらかじめ統合されています。これは、すべてのサービスのタッチポイントを一元化し、ロジックと意思決定を有効にできるPegaのCenter-Out™アーキテクチャ上に構築されているため、エージェントは、チャネルではなく、カスタマージャーニーに集中することができます。

企業は、Pegaの業界をリードする自動化とリアルタイム意思決定を活用して、それぞれのニーズ（業界、ユースケース、方言、用語など）に合わせてAIモデルを簡単にカスタマイズできます。これにより、実装時の複雑さやコストが大幅に削減されます。

## エージェント全体のサポート

Pegaの音声AIは、既存のインターネット回線と連携し、サブセットやサンプリングだけでなく、エージェント集団全体で実装できます。これにより、すべてのエージェントがまったく同じメリットを享受できるようになり、コールセンター全体のサービスを大幅に向上させることができます。

同様に、PegaのメッセージングAIは、メッセージングとチャットのインタラクションでシームレスに動作するため、エージェントはすべてのチャネルでAIのメリットを実感し、これまで以上に迅速な解決と作業の調整ができるようになります。



# ゲームチェンジャー： 統合AI、自動化、およびサービスの将来性

コールセンター内の仕事の性質は劇的に変化し、もう後戻りはできないと考えられます。コールセンターは、音声AIとメッセージングAIを使用して、これまで不可能だった高いレベルの生産性を達成できます。Pegaの音声AIとメッセージングAIは、単に反復作業を自動化するのではなく、サービスエージェントが適切な会話をを行い、各顧客の固有のニーズをよく理解できるようシームレスに誘導します。

これにより、カスタマーサービスの枠組みは、より高いレベルに移行し、コールセンターのエージェントは、価値の高い業務に集中できるようになります。結果として、インターラクションが短縮され、解決が早まるだけでなく、従業員エンゲージメントが向上し、新たなキャリアの機会が開かれ、顧客満足度が改善します。

また、かつてないほど不確実性に満ちた世界において、AIによる新しいサポートは、エージェントや顧客が探し求めていたゲームチェンジャーになる可能性があります。

AIを搭載した次世代エージェントサポートを活用して、カスタマーサービスを向上させる準備はできましたか？

詳しくは [pega.com/ja/service](http://pega.com/ja/service) 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。顧客生涯価値の最大化から、効率を高めるためのサービスの簡素化まで、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、お客様の従業員と顧客がより重要なことに専念できるようお手伝いします。

詳細については、当社ウェブサイト [pega.com/ja](https://www.pega.com/ja)をご覧ください。