

BNPパリバ ポーランド

ベリントのソリューションを採用し、
客観的で一貫性のある応対品質を保証する自動化を実現

背景

BNPパリバ ポーランド(BNP Paribas Poland)は、約460の銀行支店のネットワークを通じて390万人もの顧客をサポートしています。この組織はEUの大手銀行であるBNPパリバの子会社で、世界68か国に展開し、193,000人を超える従業員を擁しています。

この銀行では、すでにデジタルチャネルを通じて130万人の顧客を対応していますが、さらに多くの顧客対応を行いたいと考えています。BNPパリバ ポーランドのパーソナルファイナンス業務担当、会話音声分析プロダクトオーナー兼アジャイル・トランسفォーメーションリーダーである、Anastasiia Novak氏は次のように説明しています。「当社では、230名のエージェントが毎月230,000件の通話、15,000件のチャット、24,000件のメールに対応しています。この件数が増えるに従い、あらゆるやりとりやチャネルにおいて、他とは一線を画したエクスペリエンスを大規模に、かつ一貫して提供するための、革新的で自動化された方法が必要になります。」

品質は絶対的に不可欠な要素です。この銀行では、デジタルエンゲージメントが高まる中、常に満足のいくカスタマーエクスペリエンスを提供するためには、すべてのエージェントのやりとりの品質を監視して、見直しをする必要があると認識しています。しかしながら最近まで品質チームが調査していたのは、顧客との通話の小規模なサンプルのみでした。この可視性の欠如により、この銀行はカスタマーエクスペリエンスを損なう恐れのあるアクティビティについて認識できていませんでした。また、それにより組織は不要なリスクにもさらされました。

「単純に、私たちにはすべての通話を監視するためのリソースがなかったのです。すべてのエンゲージメントを全面的に確認せずに、エージェントのパフォーマンスを把握したり、コンタクトセンターに関して信頼のおける意思決定を行ったりすることは難しいことでした。」と Anastasiia氏は述べています。

ソリューション

対応策として、BNPパリバ ポーランドはVerint Automated Quality Management(自動応対品質管理、以下Verint AQM)を導入しました。この最新の、先進的な応対品質保証ソリューションにより、この銀行は、これまで評価されていなかった通話の内容を把握し、品質管理の意思決定者、エージェント、その他の関係者で知見を自動的に共有することができるようになりました。

BNPパリバ ポーランドは、関連性、従業員のパフォーマンス、顧客からの意見などの基準に基づいて、チャネル全体での大量的やりとりを選択・評価することができるようになりました。BNPパリバ ポーランドの会話音声分析シニアスペシャリストであるMateusz Menich氏は次のように述べています。「Verint AQMは、少数のやりとりをランダムに抜き取って内向き志向の指標やプロセスに対して評価するだけでは得にくい、あるいは得ることのできない知見を獲得することができる革新的な方法です。」

Verint AQMは、Verint® Performance Management™(パフォーマンス管理)とシームレスに接続され、BNPパリバ ポーランドの新たな「デジタルチャネルプロモーション」の重要な役割を担っています。これは、顧客のデジタルチャネルの使用率を高め、「エンゲージメントキャパシティのギャップ(高まるデジタル化の要求に対応可能なコンタクトセンターのリソースと、顧客とのやりとりや通信チャネルの増加量とのギャップ)」を解消することができる、コンタクトセンターでの取り組みになります。

導入成功事例



ソリューション

Verint® Automated Quality Management™



業界

金融サービス



国・地域

ポーランド

導入結果

- エージェントのパフォーマンス / 応対品質が5か月で26%から36%に向上
- デジタルチャネルの推進が22%から36%に上昇
- お客様にとって分かりやすい表現を使用した言い換えが11か月で30%から65%に上昇
- 応対品質管理プロセス全体を自動化することでリスクを軽減
- 客観的で一貫性のある応対品質保証を実現

『Verint Automated Quality Managementにより、BNPパリバ ポーランドは客観的で一貫性のある応対品質保証を実現しています。』

BNPパリバ ポーランド パーソナルファイナンス業務担当、会話音声分析プロダクトオーナー兼アジャイル・トランクションリーダー、Anastasiia Novak氏

プラットフォームは、ビジネスルールに基づいて各従業員に対して評価すべきエージェント/顧客のやりとりの希望するタイプや件数を自動的に提供します。例えば、メールアドレスや住所の変更、パスワードのリセット、カードの有効化などに対してエージェントがどのくらいの頻度でデジタルチャネルの使用をお勧めし、どの程度の成果が上がっているか、などです。

導入効果

品質スコアは、スコアカードでこれらの重要業績評価指標(KPI)に反映され、パフォーマンスに応じたコーチングやトレーニングを推進するために利用されます。Verint AQMをデジタルチャネルプロモーションに導入したことにより、わずか6か月でプロモーションの頻度が22%から36%に上昇しました。また、「デジタルチャネル効率」(銀行に問い合わせがあってから3日後に顧客がデジタルチャネルを利用し始める率を測定)は、12か月で6%から10%に上昇しました。

Verint AQMのもう一つの利用法は、この銀行のエージェントの標準的なやりとりに関する明確な指針である「Book of Standards(基準書)」に関連しています。共感、確認、反発、挨拶、言葉遣いなどの基準に対応する、「すぐに使える」12種類の自動フォームが導入されています。これらのルールを用いて、エージェントが最も一般的なコンプライアンスのガイドラインに準拠しているかどうかを自動でチェックします。エージェントは、このBook of Standardsに準拠しているかどうか定期的にスコア化され、スコア改善のための調整や指導が行われます。

Mateusz氏はこう言っています。「エージェントのエンゲージメントを改善するために見つけた方法の1つは、表現方法を選択する際にエージェントに携わってもらうことでした。品質保証プログラムの一環として、例えば使用する挨拶や声のトーンなどについてエージェントの意見を求めました。エージェントの位置付けを意思決定する立場に近づけることで、エージェントがプログラムにより深く関わり、前向きに取り組めるようになったのです。」

また、品質保証プログラムによって、目標の設定が高すぎる場合があることも明らかになりました。Mateusz氏はこう説明します。「私たちは、すべてのエージェントに成功してもらいたいと思っています。しかし、試験的な評価で、通話目標が少し高いことがわかりました。これを受け、現在ではカスタマーサービス管理チームと共に、四半期ごとにこれらの目標の追跡・修正を行っています。」

エージェントやマネージャーは、スコアカードを毎日閲覧して把握することもできます。「私たちは、開始からエージェントに携わってもらい、可視性こそがエージェントの自己改善を促す要因となっていることに気付きました。この流れにより、個人の目標を達成する責任が、マネージャーから直接従業員に移行されるようになっています。その結果は非常にポジティブなもので、スタッフも自信が持てるようになりましたと感じています。」

Anastasiia氏は次のように述べています。「Verint AQMにより、BNPパリバ ポーランドは客観的で一貫性のある応対品質保証を実現しています。コンタクトセンターのエンゲージメントが拡大するにつれて、品質モニタリングの規模も拡大し、事前に定義されたルールに基づいてすべてのやり取りを測定することができます。これにより、問題を特定してから従業員をサポートするためのアクションを実行するまでの時間を短縮することができます。さらに、エージェントのパフォーマンスを向上させる方法を検討する段階から、実際にそれを実行する段階へと、リソースを移行させることができます。」

このVerint AQMは、この銀行が使用する完全な接続されたベリントプラットフォームの一部として導入され、Verint® Desktop and Speech Analytics™(デスクトップおよび会話音声分析)、Verint® Real-Time Speech Analytics™(リアルタイム会話音声分析)、Verint® Quality and Performance Management™(応対品質管理、パフォーマンス管理)、Verint® Coaching™(コーチング)に至るまで、エンゲージメントソリューションの統合スイートで構成されています。

Anastasiia氏はこう結論づけています。「ベリントのプラットフォームは、顧客エンゲージメントのエンド・ツー・エンドをテクノロジーで繋ぎ網羅する製品群を提供します。これらは統合され自動化されているシンプルなものです。カスタマーマネージャーはお客様ごとに異なり、お客様の期待も急速に変化していきます。ベリントのプラットフォームを使用することで、リアルタイムのアクションを促すことができるため、それぞれの顧客がシームレスで満足のいくエンゲージメント体験を得られるようになります。」



詳しくはwebサイトをご覧ください
<https://www.verint.com/ja>

The Customer Engagement Company™

ベリントシステムズジャパン株式会社

〒102-0083 東京都千代田区麹町5-1
NK真和ビル8F

CEBNP010222J

ベリントシステムズ (Verint Systems Inc.)

ベリントシステムズ (NASDAQ: VRNT) は、フォーチュン100企業の85%以上を含めた世界で最も認知されている企業や団体が、企業全体の業務、データ、顧客/従業員体験を繋ぎ総合的な顧客との関係を築くための支援をしています。ベリントの顧客エンゲージメントの製品ポートフォリオは、最新のAIや分析、オープンクラウドアーキテクチャ、顧客エンゲージメントの科学 (The Science of Customer Engagement™) を活用し、企業が顧客エンゲージメントのための需要と供給のギャップ (The Engagement Capacity Gap™) を解消することができるソリューションを提供しています。

03-6261-0970

al_japansales@verint.com

<https://www.verint.com/ja>

VERINT