

Florius

Verint Speech AnalyticsとVerint Real-Time Agent Assist を活用した、お客様中心の完璧な住宅ローンサービス

背景

Florius社は、70年を超える歴史のある革新的な住宅ローン融資会社です。オランダに本社を置くこの大手金融サービス会社は、40万人ほどの顧客を抱えており、ABN AMRO Hypotheken Groepの完全子会社です。

Florius社の住宅ローンは仲介業者を通じて提供されています。既にFlorius社から融資を受け同社に直接問い合わせをする顧客は、組織のアドバイス&サービスチームが対応しています。Florius社は現在、顧客をあらゆるエンゲージメントやトランザクションの中心に据えるための、デジタルトランスフォーメーションを進めています。Florius社のアドバイスおよびサービスマネージャのDeliane Schimmel氏は次のように述べています。「4年前、私たちはじっくりと将来を見据えた戦略を立て、顧客接点のどの部分を改善することができるかを検討しました。私たちの一番の目標は、Floriusのお客様と従業員の間すべての会話を、魅力的で対応が早く、満足度の高いものにするのでした。以前は、お客様から数日の間に二度お問い合わせをいただいた際、お客様は繰り返し従業員に状況を伝える必要がありました。これは、お客様にとっても従業員にとってもいら立ちの主な原因となっていました。」

Florius社のアドバイスチームマネージャであるSeif Alhamrany氏はこう付け加えています。「住宅ローンは、非常に複雑な商品です。お客様としてもコンサルタントとしても検討が必要な事項がたくさんあります。お客様との理想的な会話を実現するために、当社ではナレッジデータベースとのインタフェースを構築しました。そうすることで、従業員はシステム内の情報を検索する必要がなく、対話により集中することができるのです。」

ソリューション

Verint Speech Analytics(会話音声分析、以下Verint SA)を利用して、Florius社は通話記録から自動的にインテリジェントな知見を表示し、即時にアクションを起こすことが可能になりました。Alhamrany氏はこう説明します。「ベリントの会話音声分析により、当社は、従業員の会話がどのように進められているかが分かり、お客様のニーズをすばやく分析することが可能になりました。これらの知見により、私たちは従業員と非常に迅速なやりとりを行い、会話を改善することができます。加えて、このソリューションを用いて、お客様の会話を分析し、そこから学習することができます。次に、このデータを用いてさらにプロセスを最適化し、従業員の強化を図ります。」

Florius社は、Verint SA加えて、Verint Real-Time Agent Assist(リアルタイムエージェントアシスト、以下Verint RTAA)も活用しています。Florius社は、発生した音声によるやりとりを「聞く」ことで、顧客と企業にとってより良い成果を得られるようにやりとりを導くチャンスを見出す独自の態勢を整えています。

導入成功事例



ソリューション

Verint® Speech Analytics™
Verint® Real-Time Agent Assist™



業界

金融サービス



導入方法

オンプレミス型



国・地域

オランダ

導入結果

- NPS(ネットプロモータースコア)が5ポイント改善
- FCR(初回解決率)が5%上昇
- CSAT(顧客満足度)が8.4から8.6に改善
- より満足度の高い住宅ローンサービスのエクスペリエンスを提供し、顧客ロイヤルティを向上
- より良い成果を得るために音声でのやりとりをリアルタイムで導く機会を提示

『 Verint Speech Analytics を Verint Real-Time Agent Assist に接続することで、会話中に利用可能なデータを最適に使用できるようになったため、迅速に対応の切り替えを行い、より優れたサービスを提供することができるようになりました。』

Florius社 アドバイスおよびサービスマネージャ、Deliane Schimmel氏

Schimmel氏は次のように説明しています。「従業員が顧客と会話をしている間、Verint RTAAが、会話の内容に基づいて最新の情報を従業員に直接提供します。市場で起きているあらゆる出来事に対してやCOVID-19が流行している中で、Verint RTAAによってナレッジデータベースを調整し、従業員が適切なタイミングで適切な情報を入手することができるため、Florius社はより機敏な対応ができるようになりました。これは、既存の従業員のトレーニングをサポートし、新入社員の習得時間を短縮させるのです。つまり、お客様に対して、住宅ローン市場の新しいルールや動向に対応する最新の情報を当社から提供できることを意味します。」

導入効果

Alhamrany氏とFlorius社のチームは、NTT社や、Avaya社、ベリントの協力を得て導入作業を実施し、数か月で企業全体の稼働を開始しました。Alhamrany氏は次のように述べています。「私たちはこのプロセスを非常に誇りに思っています。当社は、開始から全従業員に参加してもらい、3人の従業員にはフルタイムでプロジェクトに携わってもらいました。この3人には顧客の会話で、顧客は何を求めており、何がうまくいって、何がうまくいっていないか、について分析してもらいました。私たちはボトムアップ・アプローチという意志決定方法を採用し、このプロジェクトに取り組んだ従業員たちは、テクノロジー開発に大変貢献してくれました。彼らは、電話での顧客との対話経験により、顧客が何を求めているかを把握できました。」

Schimmel氏は、従業員を巻き込むことが、迅速な導入や成功を収める結果を導くためには不可欠であった、と話しています。「従業員は本質的にやる気が上がり、熱心に取り組むようになりました。私は従業員の力を心から信じています。Verint SAをVerint RTAAに接続することで、会話中にデータを最適に使用できるようになったため、迅速に対応の切り替えを行い、より優れたサービスを提供することができるようになりました。」

Verint RTAAを導入してから最初の4か月の間に、Florius社は次のような点が改善されたことに注目しました。

- NPS(ネットプロモータースコア)が **+23から+28ポイント** に改善
- FCR(初回解決率)が **83%から88%** に上昇
- CSAT(顧客満足度)が **8.4から8.6ポイント** に改善
- 保留時間が **2秒** 短縮

Verint SA と Verint RTAAにより、Florius社は、厳しいCOVID-19パンデミックの間であっても、すべての会話の内容、文脈、感情を分析することができました。これらの分析から得られた構造化されたフィードバックにより、Florius社は、Webサイト、ナレッジバンク、内部プロセスをさらに改善することができます。これにより、全体的なパフォーマンス、従業員エンゲージメント、カスタマーエクスペリエンスにプラスの効果をもたらされます。

Schimmel氏は次のように結論付けています。「私たちは、常に進歩を心がけてきました。私たちは自社の改革を継続していきたいと考えています。ですから、Verint SAとVerint RTAAの統合は、当社のサービスに非常に適しているのです。」



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

CEFLS010222J

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/従業員体験を繋ぎ続ける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>