

大手NPO医療保険

Verintで全通話を録音・画面録画し会話音声分析で

インサイトを活用しトレーニング強化

リピートコールを3%削減、全体通話と平均処理時間を大幅に削減

背景

ニューイングランド地方の大手非営利医療保険団体にとって、カスタマーエクスペリエンスは最も重要です。団体プランの加入者やプロバイダー、州や連邦の職員、およびメディケア(米国の高齢者・障がい者向け公的医療保険制度)の受給者などに医療や歯科医療保障を提供しているこの団体は、加入者にとって他にはない体験ができる、高品質で手頃な医療を提供することに取り組んでいます。

この医療保険団体では、500名のカスタマーサービスエージェントにより、加入者側と年間約250万件ものやりとりが行われています。これは主に電話による対応ですが、ライブチャット、ソーシャルメディア、電子メール、ファックスなどの他のチャネルでも行われています。

ソリューション

この医療保険団体は、Verint Call Recording(通話録音)を使用して、エージェントと顧客の電話のやりとりを100%記録しています。これらの通話の約20%は、Verint Quality Management(応対品質管理、以下Verint QM)を介して通話のモニタリングが行われます。さらに、Verint Screen Capture(スクリーンキャプチャ)を活用してエージェントが使用している画面をキャプチャし、顧客とのやりとりの際にエージェントがデスクトップで行っている作業を把握することもできるようにしています。

感情的な発信者や、何度も問い合わせをする発信者を特定するため、この医療保険団体はVerint Speech Analytics(会話音声分析、以下Verint SA)を導入しました。顧客満足度を高めるための積極的なプログラムの一環として、このソフトウェアを使用して、顧客が最初にカスタマーサービスエージェントに問い合わせをした際に問題が解決できない理由に関する重要な知見を明らかにしています。

また、通話録音と会話音声分析のデータを、経営幹部向けの月次レポートにまとめています。このレポートは、処理されたやりとりの概要、また、平均処理時間、リピートコール、転送率、通話放棄率、品質スコアなどといった重要業績評価指標(KPI)の順守度を示すものです。

KPIからは、医療保険の運用効率の向上に役立つ重要なデータを得ることができます。さらに、顧客の声に関する重要な知見は、ポリシーやネットワークプロバイダーの変更などから生じる混乱など、加入者やプロバイダーに関する特定の問題を、団体が把握して対処するのに役立ちます。

導入成功事例



ソリューション

Verint® Call Recording™
Verint® Screen Capture™
Verint® Quality Management™
Verint® Speech Analytics™



業界

医療保険



国・地域

アメリカ

導入結果

- リピートコールを3%削減し、全体的な通話量や平均処理時間を大幅に削減すると同時に、顧客満足度が向上
- 会話音声分析からの知見を活用することで、トレーニングが強化され、エージェントと顧客とのやりとりが改善

『 Verint Speech Analytics は、リピートコールがいつ、どのくらいの頻度で発生しているかについての知見を提供します。さらに重要なのは、このソリューションにより、どのような状況でリピートコールが発生しやすいのかを把握できるようになったことです。』

大手NPO医療保険 データ分析部門 シニアマネージャ

導入効果

ベリントのテクノロジーにより、この医療保険団体はさまざまな方法で顧客満足度を高め、コストを削減することができました。

最も注目すべき点は、平均処理時間が9分から21分と3倍になったり、通話量が3倍に膨れ上がったたりする可能性のあるリピートコールの件数に減少する動きが見られたことです。

また、こういったリピートコールの通話では、発信者が問題を最初に解決することができていないため、より感情的になる傾向にあり、顧客満足度に悪影響を与える可能性があります。

ベリントのソフトウェアを導入して以来、この医療保険団体ではリピートコールを3%、年間70,000件近くの通話を削減することができました。その結果、顧客満足度が向上し、かつ、通話量や平均処理時間には減少が見られました。

この医療保険団体のデータ分析部門シニアマネージャは次のように述べています。「Verint SAは、リピートコールがいつ、どのくらいの頻度で発生しているかについての知見を提供します。さらに重要なのは、このソリューションにより、どのような状況でリピートコールが発生しやすいのかを把握できるようになったことです。」

この医療保険団体は、会話音声分析データや、顧客満足度調査などの他のソースからの情報を確認することで、パフォーマンスの高いエージェントと低いエージェントのやりとりの決定的な違いについて把握しています。

その後、トレーニングモジュールを構築し、さまざまな通話タイプに応じて使用する特定の言い回しをエージェントに指導することで、エージェントが加入者のニーズをより迅速に把握し、満たすことができるようになっています。

また、Verint QMやVerint SAを使用することで、医療保険団体は日々の傾向を迅速に把握し、発生中の状況に対処することができます。例えば、自然災害が起こった地域の加入者を即座に特定することができるため、エージェントが災害時に積極的な支援を提供したり、遠隔医療サービスに関するアドバイスや災害関連の金融支援プログラムの詳細を提供したりすることができます。

また、医療保険団体は、給付内容やプロバイダーネットワークの変更によるビジネスへの影響を即座に把握することが可能である、とシニアマネージャは説明します。「ベリントの会話音声分析は、曖昧な古い事例証拠だけを保持しているのではなく、ほぼリアルタイムのデータを提供してくれるので、通話量の急増を特定の問題と簡単に関連付けることができます。」

この医療保険団体の次なる目標は、分析を活用した品質管理プログラムを微調整することです。これにより、会話音声分析から得られる知見をもとに、エージェントへのトレーニングを追加することで加入者のエクスペリエンスをさらに向上させることができる分野を特定できるようになります。

さらに、この団体は会話音声分析を使用して、団体加入者の満足度に関連する顧客の声の知見を営業担当者に提供することで、保険申込期間に先立って、営業活動に改善を促すことができるよう計画しています。



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

CEHEA010222J

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/従業員体験を繋ぎ継続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キャパシティギャップ (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>