

公益電力事業会社

暗中模索のコロナ禍、問題把握・意思決定に
AI分析ソリューションが大きく貢献！

背景

500万件を超える顧客アカウントを抱える米国最大手の中の1社である公益事業会社では、極限状況下でも最適なカスタマーエクスペリエンス(CX)を提供することを目指しています。Verint Speech Analytics(会話音声分析、以下Verint SA)とVerint Desktop and Process Analytics(デスクトップ&業務プロセス分析、以下Verint DPA)は、簡単かつパーソナライズされたCXへの改善、転換、またそれを提供するための重要な要素です。

Verint SAを用いて成功に至った主な要因は、顧客との100%すべてのやりとりに関する正確なカテゴリやセンチメントレポートの活用でした。COVID-19や荒天候などで環境が急激に変化した場合に、Verint DPAを用いてリアルタイムにエージェントを支援できることも、もう1つの重要なメリットでした。また、ベリント独自のデータをCRMなどの他のデータソースと統合し、ソリューション内で詳細な分析を行うことが非常に重要でした。

同社は、テキスト分析、調査、トランザクションデータなど、複数のデータソースとソリューションを統合しました。そうすることにより、CXパズルのさまざまなピースを可視化し、カスタマージャーニーの全体像を把握することができるようになりました。これは、変化する顧客のニーズ、行動、および全体的な体験に関するより深い知見に基づく意思決定を促進するのに役立ちました。

COVID-19 コロナ禍で事業を発展

Verint SAやVerint DPAによって、この公益事業会社はコロナ禍でもうまく対応し、事業を発展させることができました。同社のCXチームは、理解の精度を最高レベルに高めるために、センチメントやカテゴリを活用しています。チームはまた、ベリントのAI Semantic Intelligence(AIセマンティックインテリジェンス)を活用し、根本原因の自動化、会話の流れの提案を自動化、インタラクティブなインパクトチャート、それらと同期し音声認識で文字化した通話のビジュアルマップを作成し、定期的にCOVIDレポートを発行しています。Verint SAが新しいテーマやトレンドの特定を自動化することで、チームは新たな顧客ニーズ、顧客行動の急激な変化、エージェントのパフォーマンスなどに関するアクションにつながる知見を、ビジネスリーダーに報告することができるようになりました。

CXチームの効果的なCOVIDレポートの中核を成すのは、90%を超える理解精度を実現する、COVID会話音声分析の通話カテゴリ専用セットです。特にこのような前例のない状況でも最高レベルの効果が得られるよう、これらのカテゴリは、顧客が使用する単語やフレーズ、やりとりの内容など、変化する条件を反映するために定期的に再調整されます。さらに、企業はベリントの分析マーケットプレイスを活用し、カテゴリやレポートの最新のイノベーションを実現しています。

導入成功事例



ソリューション

Verint® Speech Analytics™
Verint® Desktop and Process
Analytics™



業界

公益事業



国・地域

米国

導入結果

- カスタマーエクスペリエンスの向上と従業員エンゲージメントの改善
- コロナ禍でもうまく対応し、事業を発展
- 顧客ニーズや荒天時の問題に効果的に対応

『Verint Speech AnalyticsやVerint Desktop and Process Analyticsを他のソースからのデータと組み合わせて使用することで、会社は顧客の一元管理された全体像を把握することができます。その結果、同社は最も困難な時期でも、CXを最高レベルに引き上げることができました。』

Verint SAを使用して自動的に抽出されたテーマやトレンドにより、同社は顧客が直面している経済的負担を即座に把握できるようになりました。支払い猶予、自動引き落としの一時停止、サービス料の免除の申請は劇的に増加しました。同社はこれらの知見を活用し、顧客が抱える困難に対処するための支払い猶予に関する提案を行うにあたり、エージェントをリアルタイムでガイドするWebベースのツールを作成しました。ツールの導入後は、Verint SAやVerint DPAを使用して、エージェントの使用効率を追跡・監視しました。

また、COVID-19によって、これまで企業が直面したことのない新たな要件がもたらされました。例えば、数か月間中断されていた現場訪問の再開準備において、新しいプロセスでは、過去30日間に病気またはCOVID-19感染と診断を受けたことがあるかどうかについて、エージェントが顧客に口頭で確認することが必要になりました。同社では、Verint DPAを活用してリアルタイムのガイダンスを発信することにより、エージェントが現場の技術者を保護するために必要な質問を必ず行うよう促しました。

ハリケーンの季節

ハリケーンの季節とそれに伴う安全上の懸念は非常に重要です。このために、公益事業会社はVerint SAの悪天候に関連する一連の通話カテゴリを活用しています。これにより主要関係者は、顧客の課題や苦情はもとより、危険な状態、停電などといった懸案事項に関する継続的かつ即時の知見を得ることができます。

Verint SAのカテゴリリーダーとVerint DPAのログは、他のデータソースと組み合わされ、その後SQL Server Reporting ServicesやPower BIなどのMicrosoftのツールを使用して業務全体で共有する自動レポートを作成します。例えば、あるレポートでは、荒天候の際にリアルタイムの最新情報を提供するさまざまなランディングページやウェブサイトの、エージェントによる使用状況について追跡します。これにより、エージェントはデジタルセルフサービスオプションを適切に利用して、通話の殺到を緩和し、通話時間も削減することができるようになります。

導入効果

Verint SAやVerint DPAを他のソースからのデータと組み合わせて使用することで、会社は顧客の一元管理された全体像を把握することができます。これにより、スタッフは知見を収集する際にすべての通話を聞く必要はなくなり、自動レポートから、顧客のトレンド、ニーズ、問題を把握して迅速に対応できるようになります。その結果、同社は最も困難な時期でも、CXを最高レベルに引き上げることができました。

さらに、ベリントのソリューションは、在宅勤務のエージェントに優れた可視性やサポートを提供することで、公益事業会社が従業員のエンゲージメントを向上させることを可能にしました。ユースケースには、デスクトップのアクティビティや生産性の監視、ビジネスコンプライアンスやキャンペーンの有効性の監視、および多数の手動プロセスの自動化が含まれています。



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

CELPUS010222J

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