

Suncorp

背景

Suncorp社は、オーストラリアを拠点とする大手金融、保険、銀行業務を営む企業です。同社は、オーストラリアとニュージーランド全域で、AAMIやGIOといった金融ブランドのネットワークを運営しています。

Suncorp社は、ブランドの製品ポートフォリオ全体において、顧客と会社との関わり方ややりとりの方法の改善を目指していました。すでに既存のデジタルエクスペリエンスに慣れている消費者を対応する、この大手金融サービス企業では、顧客の問い合わせへの対応やエクスペリエンスの向上をはかるために、対話型ユーザーインターフェースをウェブサイトの最前面に追加したいと考えていました。各ブランドを代表する複数の対話型インターフェースをサポートし、それぞれのブランドを利用する特定の顧客のパーソナリティに合わせてカスタマイズすることができる、単一のインテリジェントバーチャルアシスタント(IVA)プラットフォームを実現することが同社の理想でした。

Suncorp社の最終的なビジョンは、IVAを中央のナレッジベースと統合し、一貫性のある「信頼性の高い唯一の情報源」を確保することでした。さらに、IVAは、複雑な一連の問い合わせをサポートし、ライブチャットをシームレスに統合して、継続的に学習・適応していく必要がありました。

ソリューション

これらの目標を掲げ、Suncorp社はデジタルの採用を増やし、コールセンターの生産性を最大限に引き上げ、オンラインで顧客の質問に迅速かつ正確に回答することができる、スケーラブルなIVAソリューションの調査を開始しました。

広範囲に及ぶデューデリジェンスを実施した後、Suncorp社は革新的なIVAテクノロジーだけでなく、長年にわたる顧客エンゲージメントの経験を持つVerintと提携しました。Suncorp社は、Verint Intelligent Virtual Assistant(インテリジェントバーチャルアシスタント、以下Verint IVA)を採用することで、単一の対話型AIプラットフォームを活用するブランド向けの複数のIVAをサポートすることができる、堅牢でオープンなモジュール式の対話型AIプラットフォームを実現することができました。また、既存のVerint® Workforce Engagement™(ワークフォースエンゲージメント)ソリューションとのシームレスな統合というさらなるメリットも得ることができました。Verint IVAは、同社がクラウドで使用しているVerint® Employee Desktop™(従業員デスクトップ)、Verint® Live Chat™(ライブチャット)、Verint® Knowledge Management™(ナレッジ管理)、およびVerint® Automated Quality Management™(自動対応品質管理)、Verint® Text Analytics™(テキスト分析)、Verint® Speech Analytics™(会話音声分析)と共に、顧客エンゲージメントのニーズに対応するための総合的で革新的かつ高性能なプラットフォームを提供しています。

導入成功事例



ソリューション

Verint® Intelligent Virtual Assistant™



業界

金融サービス



国・地域

アジアパシフィック
地域

導入結果

- セルフサービスの採用率の向上と通話件数の削減
- 導入以来、151,883件の会話から310,934件の質問に回答
- 顧客の意図に対する理解度を93%まで達成し、チャネルのコンテインメント率(エージェントを介さずに自動で解決できた問い合わせの割合)の向上をサポート
- 情報へのアクセスを24時間365日体制で顧客に提供

『 Verint Intelligent Virtual Assistant で、Suncorp 社はセルフサービスの採用率の向上や通話件数の削減を実現し、24時間365日体制で顧客が情報にアクセスできるようになりました。』

Verint IVA を採用後、同社はベリントのプロフェッショナルサービスチームと提携して、Verint® AI Blueprint™ (AI ブループリント) を開始しました。Verint AI Blueprint は、企業の既存のビジネスデータを取り込み、AI と機械学習を活用して IVA のユースケースを特定/検証し、投資リスク軽減と自動化推進を提供する分析サービスです。Suncorp 社は準備作業として、顧客データ、コンタクトセンターエージェントの発話を音声認識したテキストデータ、Google 検索の情報などさまざまな情報源を収集しました。

これらの情報をもとに、ベリントは AI Blueprint を実施し、その結果を包括的でカスタマイズされたレポートとして Suncorp 社に提供しました。データ分析により、投資利益率 (ROI) が最も高くなる可能性のある自動化の分野や、ユーザーの行動、感情、意図、課題、要望、主題に関する情報が明らかになりました。これにより、Suncorp 社のプロジェクトチームは ROI をより迅速に高めることができました。また、Verint AI Blueprint は、Suncorp 社の IVA を使用する初日から顧客を効果的に理解し、正確に支援することも可能にしました。そして、最終的には長期的な成長や発展のためのロードマップを策定することが可能になりました。

Suncorp 社は、デジタル面で精通しているブランドの顧客ベースを考慮して、まず仮想アシスタント「AAMI」を導入し、稼働を開始しました。次に、同社は、GIO ブランド向けの IVA である「George」を導入しました。Suncorp 社の IVA「Scout」は、主に銀行業務に特化したコンテンツを作成するための長い準備期間を確保するために、最後にリリースされました。

導入効果

Verint IVA で、Suncorp 社はセルフサービスの採用率の向上や通話件数の削減を実現し、24時間365日体制で顧客が情報にアクセスできるようになりました。

このソリューションにより、スペシャリストによる専門的なアドバイスを本当に必要とする顧客の待ち時間が短縮され、コンタクトセンターのコールキューも削減されました。

Verint IVA の拡張性や適応性は、新型コロナウイルス感染症 (COVID-19) パンデミックの発生当初に、Suncorp 社での IVA の使用量が劇的に急増し、トラフィックが1か月で3倍近くになったことで顕著に現れました。IVA への対応を迅速に行うことで、同社は COVID-19 やオーストラリアの山火事に関する 7,000 件近くの顧客からの問い合わせに効果的に対応し、重要な情報をタイムリーに提供してサポートを拡大することができました。

2018年2月のリリース以降、Suncorp 社の IVA は、151,883 件の会話から、310,934 件の質問に回答しています。IVA の顧客の意図に対する理解度も 89.7% から 93% に上昇し、今後さらなる改善が見込まれます。さらに、Suncorp 社の IVA は業界の専門家からも評価されています。中でも注目すべきは、金融サービス業界を対象とした「カスタマーサービスにおけるテクノロジーの革新的な使用」および「テクノロジーの管理、計画、導入におけるイノベーション」の分野において スティービー賞を受賞したことです。



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

CESUN010222J

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>