

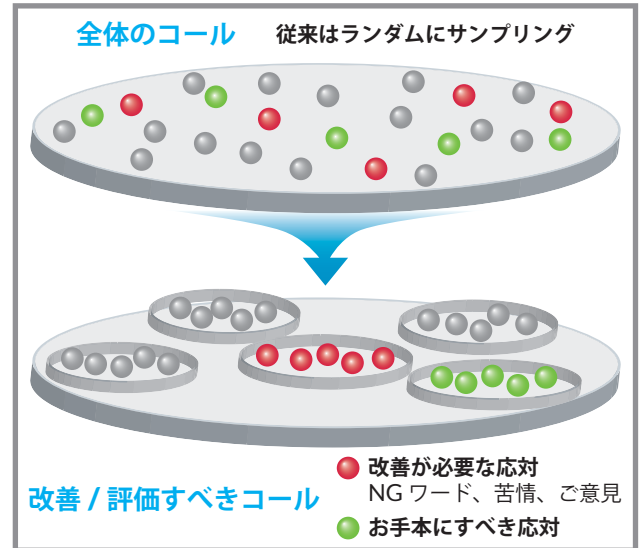
# Verint® 分析主導型対応品質管理ソリューション

## 従来型コールセンターの品質管理を超える

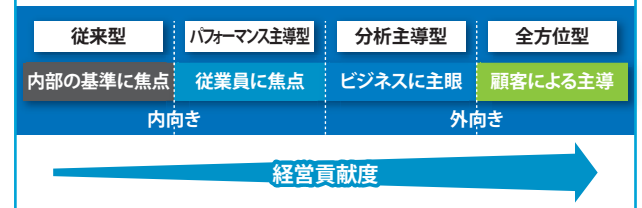
音声分析を活用した革新的な対応品質管理ソリューションにより、コールモニタリング業務の大幅な効率化と戦略的なクオリティマネジメントが可能に。センター全体の対応品質を高く維持し続けることで、カスタマーエクスペリエンス向上と経営貢献を実現

長年にわたり多くのコールセンターは、顧客との対応品質を評価する基準として、センター内部の指標に依存していましたが、今日、先進的なコンタクトセンターや顧客対応部門では、製品、サービス、業務プロセスに対して適切な判断を行えるよう、VOC顧客の声も反映した対応品質管理が必要とされています。

Verint® 対応品質管理は、従来の対応品質評価と通話のランダムサンプリングに音声分析を活用し、顧客の声から得られる知見の活用 — 品質向上を妨げている通話に焦点を絞る等 — により、戦略的な品質管理プログラムに進化させるよう支援します。さらに、通話内容と従業員のPC画面の録画、eメール、ウェブチャット等を含む顧客対応を、一つの画面上で評価することが可能になります。



## 対応品質管理の進化



## 特長

### 改善が必要な通話を自動的に絞り込み

- コールリーズン、エージェント、チーム、通話時間、または、挨拶、エスカレーション、保留、共感、苦情等のキーワードを軸に絞り込むことにより、迅速な品質評価と改善活動が可能

### PC画面の録画と複数の評価フォームで多面的な評価を実現

- 通話録音だけでなく、顧客対応時にエージェントが操作するPC画面の録画と簡単にカスタマイズできる複数の評価フォームにより、様々なコールに対して柔軟かつ多面的に評価が可能

### エージェントの対応スキルやパフォーマンスを一元的に可視化

- 重要業績評価指標(KPI)を役割に応じたスコアカードに利用することで、エージェントのスキル、パフォーマンスを一元的に管理および分析が可能



## 導入メリット

### 対応品質とパフォーマンスを向上

- エージェントの的確な評価と指導を推進
- エージェントの育成期間の短縮

### 顧客満足度の向上

- 顧客の不満やニーズの早期発見
- 業務プロセスのボトルネックを発見
- 顧客満足につながった対応の発見と内部共有

### コストの削減

- 改善が必要なコール抽出の自動化で品質管理の生産性向上
- エージェントのパフォーマンスと改善状況を可視化し、一元管理

# 戦略的な品質管理とは

Verint 対応品質管理は、管理者が指定する条件に基づき、抽出したい顧客応対とその件数を、自動的に従業員の画面に提供します。評価者が複数いる場合、評価者間で必要となるワークフローを用意することもできます。また、チーム全体において最適な顧客応対数を評価し、要員を効果的にマネジメントする上でも役立ちます。

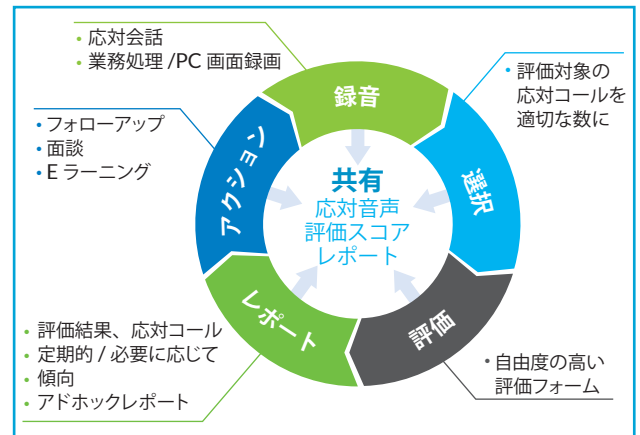
## より優れたパフォーマンスを促進するクオリティ・スコア

Verint 対応品質管理を活用することで、柔軟で洗練された評価フォームを素早くデザインし、それを特定の顧客応対タイプに合わせて調整することができます。クオリティ・スコアはスコアカード上の重要業績評価指標 (KPI) を提供し、これによってパフォーマンスに応じたコーチングやEラーニングの実施が可能になります。評価においてスキルや知識のギャップが見つかった場合、このソリューションでは手動または自動で、スコアカードのKPI、ポリシー、その他の関連情報を添えて、直ちにコーチング面談セッションを割り当てることができます。

従業員と管理者の両方で単一の統合アプリケーションとして使用できるベリント対応品質管理を導入することで、従業員は、自己評価や実施されたコーチング面談のレビューを行なうことができるようになります。

さらに、Verint 対応品質管理は拡張性に優れています。統合型システムとして、全社規模で、通話、評価、レポート内容にアクセスすることも可能です。また、エージェントの顧客応対におけるスキル不足を自動的に抽出、通話音声やPC画面の録画をもとに評価を実行し、コーチング管理機能で教育プロセスを標準化、そして改善効果とパフォーマンスをトラッキングする、強力なソリューションです。また、これらは査定評価の目的だけでなく、日常的な改善プロセスとして利用することが可能です。

Verint 対応品質管理は、ベリントが提供しているカスタマーエンゲージメント最適化ソリューションの中のワークフォース最適化スイートの構成製品です。ベリントが特許を持つ、この先進的なスイートは、統合ソリューションとして顧客応対の向上、従業員パフォーマンスの向上、サービスプロセスの最適化のためのソリューションです。対応品質管理と通話録音(音声認識付)、VoC顧客の声分析、デスクトップ分析(PC操作監視自動化)、ワークフォースマネジメント(WFM)、パフォーマンス管理、e-ラーニング、コーチングなどのソフトウェアやサービスを提供します。



対応品質管理フロー

## シームレスな連携で広範なニーズに対応

### 通話録音と対応品質管理

Verint 対応品質管理は、エージェントの顧客応対を把握するために、通話音声とキーボード入力、データ入力、画面操作、コール終了後の業務など、エージェントのデスクトップ上で行われている作業データを同期させて画面操作を録画することが可能です。通話はリアルタイムにモニタリングされ、評価の目的でスマートインボックスに振り分けられることで、コンタクトセンターの内部や外部にも自動的にその評価を提供することができます。評価対象の通話は、無作為に選択、もしくは、感情的な電話、スーパーバイザーへのエスカレーション、コンプライアンスの問題などで選択されるよう、設定することができます。

また、エージェント個別の対応評価だけでなく、通話の転送後の別のエージェントの対応やエスカレーションも含めたコンタクトセンター全体としての評価も可能です。

録音された通話は、簡単に検索や再生ができるように、自動的にタグ付けされ、保存されます。これにより権限を与えられたユーザーは、転送時間、エスカレーション時間、そして保留時間などを含め、顧客応対の全体的な流れを把握することができます。また、このシステムを利用していないPCユーザーでも確認できるように、適切なセキュリティを使用して対応情報を提供することができます。

### 対応品質評価

品質向上を妨げている通話を特定しながら、スキル不足の応対を自動的に抽出し、評価の実施を容易にします。直感的な操作で評価フォームを容易に作成することができ、業

務目標に合わせて評価をしたり、タイプの異なる質問を組み込んだりすることが可能です。さらに、そこから直接、Verint® 会話音声分析を起動\*することができます。評価スコアは自動的に計算され、スーパーバイザーの生産性向上、品質基準の調整の簡略化、コンタクトセンターの生産性の測定の効率化をサポートします。ユーザーが設定可能なフィールドには、従業員の在籍やトレーニングの進捗など、補助的な情報を追加することを可能にし、レポートやグラフによって有益な気づきを得るための情報を提供します。



Verint 対応品質管理の評価フォームとVerint 会話音声分析は単一のインターフェースで起動することができます\*

\* Verint 会話音声分析が必要

## スコアカード

Verint 対応品質管理は、従業員のパフォーマンス評価基準となる、役割に応じたスコアカードを提供します。このスコアカードは、自分自身で作成でき、事前に定義したKPIを含み、組織のすべてのレベルで、各自の目標に対してどのように業務を遂行しているかを確認することができます。スコアカードから、特定の録音、PCの画面操作、コーチング面談に対して直接掘り下げて確認することが可能です。従業員グループまたは部署グループ毎の能力を比較したり、的確なトレーニングを提供するため、スコアカードの結果を基に、自動的にeラーニングの割り当てやコーチング面談を設定することができます。

## コーチング面談

Verint 対応品質管理は、個々のパフォーマンス評価スコアや重要業績評価指標(KPI)と統合され、コーチングのためのスケジュール管理、面談予定の管理、コーチング履歴の一元管理など、すぐに利用可能な業務フローを提供します。この機能は、いままで手作業で行っていた作業をオンライン管理ツールとして置き換えることができ、的確な評価の

フィードバック、トラッキングを含め一連の業務フローとして標準化することができます。スコアカードやトレーニングに応じてコーチング面談を行うことで、各自のスキルをどのように開発し、向上させるか、より良い指導を従業員に行うことができます。

## VoC顧客の声分析

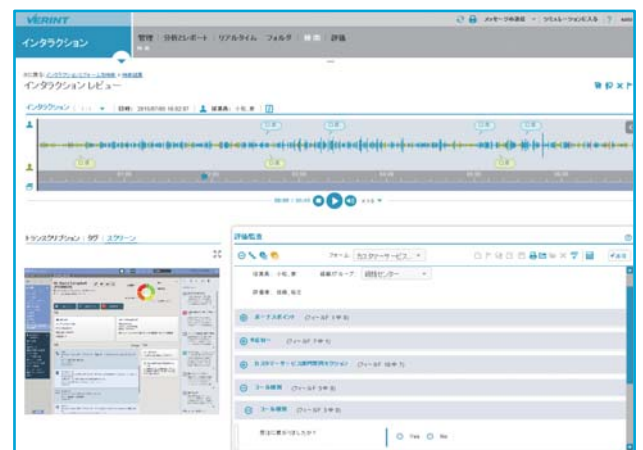
オプションで提供されるこのソリューションは、複数のコミュニケーションチャンネル全体から顧客の声や感情を理解し、分析するための機能を提供します。

Verint 会話音声分析は、通話録音内容を話者分離して自動的にテキスト化、分類、分析までを一気通貫でカバー。会話の内容と感情を分析することで、商品や企業に対する顧客の評価や意見、架電の多い理由の根本原因、エージェントの対応内容を明らかにすることができます。また、顧客の潜在的な不満やニーズなどのトレンドも把握できます。

Verint® テキスト分析は、顧客とのメール、チャット、ブログ、コンタクトセンターへの問い合わせ履歴、顧客の返信メール、ニュースやレビューサイト、アンケート調査の自由記述コメント、およびソーシャルメディアなどのチャンネルでのテキスト情報を分析し可視化することにより、問題の拡大化を防止したり、顧客の不満やニーズに迅速に対応することができます。

Verint® IVRアンケートは、顧客満足を向上させる事項の理解、改善領域の特定、そしてリアルタイムでの顧客ロイヤリティを測定するために、音声自動応答システム、ウェブ、メールでのアンケート調査から顧客による評価データをまとめることができます。

Verint® エンタープライズフィードバック管理は、紙アンケート配信・収集・集計の自動化により、顧客や従業員の声をタイムリーに可視化します。製品、サービス、チャンネル、顧客セグメント毎細分化したアンケートの実施が可能です。



Verint 対応品質管理は、ユーザーのニーズや権限に沿って、役割に応じたダッシュボードにコンタクトセンターの評価を表示します。

# 従業員の対応品質とコンプライアンスを強化

## eラーニング

Verint® レッスン管理(Lesson Management™)や能力に応じて学ぶことができるラーニング機能(Competency-based Learning™)を利用すると、トレーニングコースが自動的にアサインされ、コースはスコアカードの結果や対応品質管理を基に従業員のデスクトップに表示されます。従業員は特定のスキルに磨きをかけるために自分自身でトレーニングを受けることもできます。また、スーパーバイザーはコース完了レポートを確認でき、トレーニング効果を測定するために、その後の対応にフラグを付けることもできます。

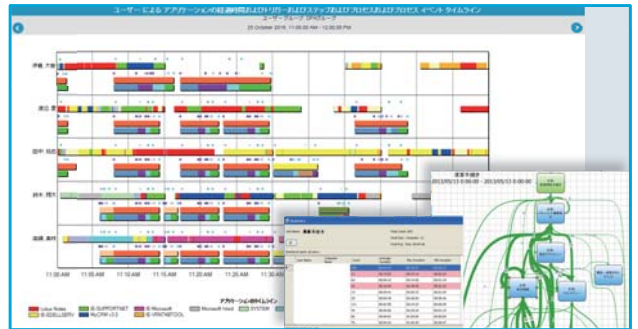
## セキュアな暗号化管理

クレジットカード業界のセキュリティ基準(PCI DSS)を遵守するために、Verint 対応品質管理は、通話の録音、移動、保存時にAES-256ビットの暗号化を行い、データを保護しています。このオプション機能は、不正アクセスを防御すると同時に、顧客のデータ移動、記録、保存するためのRSA独特のキー管理システムを含んでいます。



## 定型業務の自動化とミスの削減、内部の不正行為監視

オプション製品Verint® デスクトップ分析(PC操作監視自動化ツール)は、エージェントや顧客サービス担当の従業員の通話時以外の業務、プロセス、スケジュール遵守を可視化し、内部の不正行為を監視します。連動していない画面間のデータコピー作業を自動化できるため、事務処理ミスを削減する機能を提供します。業務効率の改善、コストや作業負担の低減、カスタマーエクスペリエンス(顧客体験)の向上を実現するために、異なったシステム、アプリケーション、プロセス全体で従業員のデスクトップ業務を可視化することができます。



## 音声自動分類機能による通話の自動分類

Verint 対応品質管理は、シームレスで会話音声分析が容易に行えるように、カテゴリ別に自動的に通話を分類します。挨拶、エスカレーション、保留、共感、苦情等を含め、カテゴリ別に通話を自動分類し、顧客との信頼関係を深める通話、悪化させる通話を把握し、品質向上の手掛かりを得ることが可能です。また、特化したビジネスニーズには、ベリントのコンサルタントがサポートすることにより、カテゴリを追加することができます。

## 優れた管理とレポート機能

Verint 対応品質管理は、的確な意志決定と迅速な対応を実現するために、複数サイトにわたるワークフォース最適化を集中管理することが可能です。一般管理費やトータルコスト(TCO)を大幅に削減し、システムのシングルポイントから従業員情報全体を管理することができます。さらに、豊富な標準レポートや事前に設定したレポートフォーマットを選択、特別な検索要求を実施するなどして、高度な業務の分析を行うことができます。

## VoC活用のコンサルティングサービスをご提供します

ベリントは、お客様に最大限の投資効果を得ていただくために、コンサルティングサービスをご提供します。導入、カスタマーサポート、アプリケーションコンサルティング、トレーニングなど、弊社の経験あるコンサルタントチームが御社の業務とビジネスニーズを理解し、目標に沿って導入を成功に導きます。

## ベリントシステムズ (Verint Systems Inc.)

ベリントシステムズ (NASDAQ:VRNT) は、アクションブレンテリジェンスのグローバルリーダーです。情報量がダイナミックに増大する今日において、アクションブレンテリジェンスは必要不可欠です。ベリントのソリューションを活用し、企業や組織が鍵となるような重要な知見を手に入れることで、様々な問題を予測し、向き合い、適切な対応が可能となります。そしてこの確かな情報に基づき、効果的かつ状況に応じた判断を下すことが可能です。ベリントはアクションブレンテリジェンスを活用してスマートな世界を実現することをビジョンとして掲げ、フォーチュン100企業の80%以上を含めた180ヶ国以上10,000を超える企業や団体が、ベリントのソリューションを導入しています。



<http://www.verint.co.jp/>

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  
TEL: 03-6261-0970  
al\_japansales@verint.com

Verint Systems Inc. は、本資料の配布にあたり、記載内容の正確性あるいは完全性に関して一切保証するものではなく、予告なしに内容を変更する場合があります。本資料に記載されているRまたはTMの記号が付与されているものは、Verint Systems Inc. あるいはその支社の商標または登録商標です。その他の記載されている会社名および製品名は、各社の商標または登録商標です。本資料の無断複写・転載を禁じます。© 2015 Verint Systems Inc. All Rights Reserved Worldwide.