

## Verint 金融業界向けソリューション

# WFO



### コンプライアンス強化・顧客満足の上 を実現するために

金融業界では、経済環境の激変により、監督当局からの規制強化が図られ、頻繁に変更される金融関連法令への対応など、コンプライアンス強化は他のどの業界よりも非常に厳しい状況になっています。また同時に、業務の効率化、顧客満足の上も求められるため、この相反する3つの要件にどのように対応するかが大きな課題となっています。

ベリントシステムズは、20年以上にわたり世界中の金融機関に通話録音製品を提供してきました。その中で培ってきた経験や知識をもとに技術開発を行い、顧客分析と窓口対応や事務部門のコンプライアンス強化と業務効率化を図るソリューションを展開しています。「Verint ワークフォース最適化ソリューション」は、企業の顧客志向経営を支援するため、全方位から組織の品質・生産性向上を支援します。従業員の顧客対応から組織全体の業務プロセスまで、業務の「可視化」を実現し、サービスの品質と生産性の向上を可能にします。

### 金融業界における「Verint ワークフォース最適化ソリューション」のメリット

ベリントの Verint ワークフォース最適化ソリューションは、コンプライアンスや内部統制、業務の効率化、顧客ロイヤリティの向上を実現する様々な機能を提供します。

#### コンプライアンス・金融関連法令への対応

- 不正行為を容易に検知、問題発生時のコンプライアンス対応を立証可能
- 従業員の業務を可視化し、問題の兆候のある従業員の行動を検知

#### 業務の効率化

- 業務自動化によるビジネスプロセスの改善で従業員の作業ミスの防止、作業時間の短縮、生産性向上を実現
- 仕事量に応じたリソース管理と最適な人員配置でオペレーションを最適化し、高い生産性と無駄なコスト削減を実現

#### 顧客満足の上

- 顧客からの意見や要望をもとに新商品の開発、商品の改良やサービスの改善を行うことで顧客のニーズや期待に対応

# コンプライアンス強化と業績向上を総合的にサポート

金融業界では、規制強化がますます厳しくなる環境下で、コンプライアンスの強化と頻繁な法令変更へ柔軟に対応すると同時に、業務の効率化、顧客満足度の向上が求められています。ベリントの「Verint 最適化ソリューション」は、金融業界の企業に求められる、さまざまな要求に対して総合的にサポートします。

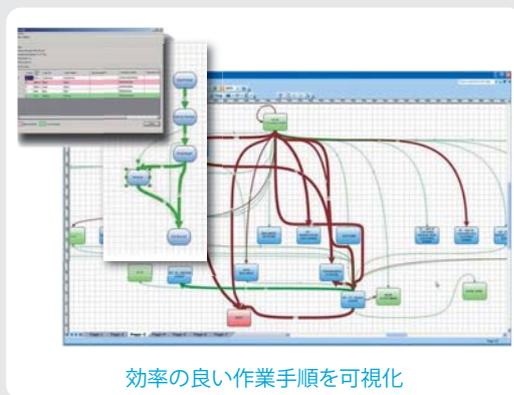
## 【 コンプライアンス・金融関連法令への対応 】

ベリントのソリューションは、20年以上にわたり世界の金融機関の事務部門やコールセンターのコンプライアンス対応に採用されてきた高い信頼性を持ち、長年コールセンターで採用されてきました。日本の金融関連法令及び規制に対応して顧客対応や従業員同士のやり取りを監視する機能を提供し、苦情の内容や不正を検知し、潜在的なコンプライアンス違反を早期に発見することが可能です。特に説明義務がある金融商品の説明漏れや確認ミス防止、コンプライアンス対応の立証を可能にします。(通話録音・音声分析) また、従業員の業務手順を監視することで、対応履歴の記録だけでなく、不正や情報漏えいを検知し、リスク回避への迅速な対応が可能となります。(デスクトップ&業務プロセス分析)



## 【 業務の効率化 】

ベリントのソリューションは、従業員が高い精度で業務を効率的に遂行するための支援が可能です。従業員の作業手順をモニタリングし、デスクトップ上の問題となる操作を発見し改善が必要なポイントの具体的なフィードバックが可能です。(クオリティモニタリング) また、ミスを防止し、作業時間を短縮し、生産性を向上させるために、業務手順を継続的に分析し、無駄な作業やプロセスを改善するために、入力データのコピー作業の自動化も可能です。(デスクトップ&業務プロセス分析) さらに、仕事量に応じたリソース管理で最適な人材配置を行い、無駄なコストを削減し、最高のサービス提供が可能。さらに自由度の高いスケジュール変更で従業員満足度の向上をサポートします。(ワークフォース管理)



## 【 顧客満足度の向上 】

ベリントのソリューションは、顧客との通話対応やソーシャルネットワークなどの膨大な顧客の声に耳を傾け、お客様が感動する製品やサービスを提供することを可能にします。これらの顧客の声の分析により、頻繁に使われるキーワードや苦情や要望など、課題の根本原因の解明や顧客トレンドを知るためのヒントを自動的に抽出し、顧客対応、商品開発やサービスの改善が可能です。(音声分析・テキスト分析) また、不満のある顧客からの問い合わせは離反のリスクが決定的になっている可能性があります。取り返しのつかない状態になる前に、自社の顧客データベースと連動させ、特定の対象顧客に対して企業側からコミュニケーションを取ることでリスクの事前回避が可能です。(エンタープライズフィードバック管理)



## ベリントシステムズ (Verint Systems Inc.)

ベリントシステムズ (NASDAQ:VRNT) は、アクションナブルイ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、アクションナブルイ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ナブルイ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®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。