

Elavon

顧客

エラボン

業種

金融サービス- 商業サービス

ソリューション

Impact 360[®] QM クオリティ・モニタリング
Impact 360[®] SA スピーチ・アナリティクス

地域

北米およびヨーロッパ

コンタクトセンター拠点

アメリカ、ジョージア州アトランタ- 本社
コロラド州デンバー
テネシー州ノックスヴィル
フロリダ州ラルゴ
アイルランド、ダブリン (アークロー)
ドイツ、フランクフルト
ポーランド、ワルシャワ

エージェント数

3,000 名
(300 名がスピーチ・アナリティクスを併用)

システム環境

Nortel ACD

導入効果

- 導入後 3 カ月で約 170 万ドルの収益を実現
- 導入後 7 週間で ROI を 100% 達成
- 以前の顧客を維持するためのプロセスに比べ、より多くの口座数を維持し、利率も向上
- 他のソリューションでは検知不可または検知ができなかった顧客およびプロセス上の問題を解明

■ 導入目的

U.S. バンコープ(ニューヨーク証券取引所銘柄：USB)の子会社のエラボンは、アメリカ、ヨーロッパ、カナダ、プエルトリコの 100 万以上の企業にエンドツーエンドの支払処理サービスを提供しています。クレジットおよびデビット・カード処理、電子小切手、ギフト券、国際的な通貨換算・通貨のサポートなど多岐にわたる支払処理だけでなく、トランザクション処理、リスクおよび引受業務、調停、設備展開、不渡り管理、レポート作成、カスタマーサービスなど買収に関連するあらゆる業務を行っています。エラボンは本社をジョージア州アトランタに置き、テネシー州ノックスヴィル、コロラド州デンバー、フロリダ州ラルゴにコンタクトセンターを展開しています。これらのコンタクトセンターは主にアメリカ、カナダ、プエルトリコを対象とし、ヨーロッパにおいてはドイツのフランクフルト、アイルランドのダブリン (アークロー)、ポーランドのワルシャワにコンタクトセンターを設けています。

エラボンの最優先課題は、顧客、特に高付加価値の顧客の囲い込みです。ノックスヴィルにあるエラボンの北米業務センターでは、クオリティ・モニタリングをすでに導入し、数年間使用する中でその課題に対して高い成果を収めていました。そのためエラボンの役員は、スピーチ・アナリティクスを活用することで、顧客維持に対して、より効果をもたらすと考えたのです。「大規模な顧客基盤の中から、他社に乗り換える危険のある顧客をより迅速に把握するための実践的な方法が必要でした」とエラボンのサービス・ディレクターであるリチャード・リーガン氏は語っています。ノックスヴィルにあるエラボンのカスタマーサービスは 300 名のエージェントを擁し、一日に約 10,000 件の対応を行っています。これらの通話はすべて録音され、顧客が不満を示したり、サービス停止を求めた場合に、その対応内容はフォローアップのためビジネス・レビュー・ユニットの部署へ送信されています。以前は、顧客が不満を示すわずかな兆候を検知するために、録音内容を選別するプロセスを手動で行っていました。このプロセスは膨大な時間を要し、限られた件数しか処理できませんでした。「顧客との関係で問題が生じる兆候は、その顧客がサービス停止を告げる通話の 3 回前の通話に現れることがわかったのです」とリーガン氏は述べます。「スピーチ・アナリティクスを導入して、顧客の不満や他社へ移行する危険性を早期に把握することができました。削減できるコストを試算したところ、莫大なコストを低減できることがわかり、非常に驚きました」そして、エラボンは「すでに導入していたベリントのクオリティ・モニタリングソリューションとの連携が抜群だった」ため、スピーチ・アナリティクスを選択したのだとリーガン氏は続けました。

■ ソリューション

エラボンのアトランタ本社に導入されたベリントのスピーチ・アナリティクスは現在、ノックスヴィル拠点で録音されたすべての対応内容を分析するために利用されています。そして、顧客減少の警告サインとしてエラボンが事前に定義した単語や語句を含む通話が特定されます。エラボンのビジネス・レビュー・マネージャー、スピーチ・アナリティクス担当であるローマン・トレボン氏の部署には、ベリントのスピーチ・アナリティクスによって問題点が浮上したデータをレビューする 4 人の分析担当者が構成されるチームがあり、「ノックスヴィルセンターが受信する 10,000 件の通話のうち、約 2,000 件が何らかの理由で『危険性あり』と認識されます。そして、これらの 2,000 件を売上によってソートし、高付加価値顧客順にリスト化します」とトレボン氏は語り、「それらを利用して、問題点や顧客のサポート方法を協議するなどして、事前に対応策を実施することが可能になるのです」

「ペリントのスピーチ・アナリティクスを導入後 3 カ月でエラボンは約 600 口座を維持することで、170 万ドルの収益を実現しました」

エラボン スピーチアナリティクス担当 ビジネス・レビュー・マネージャー ローマン・トレボン氏

支払処理サービスから得られる収益は、営業売上とペーシス・ポイント（1%の100分の1を意味し、2つの異なる利率の差を示すのに使用されます）に依存しています。どれほどわずかでも、利率の差は企業や処理サービス業者などに大きな影響を及ぼします。「言うまでもなく、利率や手数料は企業にとってとても重要ですが、一部の企業ではこれらの状況から受ける影響を理解していません」とトレボン氏は説明します。「たとえば、クレジットカードはカードごとに手数料が異なり、ポイントカードは従来のカードに比べてコストも増大し、さらには利率も高くなっています。顧客の中には、取引の安全性が高くなるほど利率は低くなる点を認識していない人もいます。たとえば企業がレジで顧客の郵便番号を聞かなかっただけで、取引が24時間以内に成立できず、利率が高まる可能性もあります」

従来のクオリティ・モニタリングだけのプロセスでは顧客の不満が隠されてしまう場合があります。「エラボンのカスタマーサービス・チームは非常に丁寧なサービスを提供していたため、初めての対応でも顧客の質問に正確に対応していました。しかし、後で分かったことですが、顧客が他社の取引に関する質問をしているにもかかわらず、エージェントは親切に回答していました。顧客の質問には迅速かつ正確に対応するように教育されていたためです」とトレボン氏は語っています。この点こそが、クオリティ・モニタリングとスピーチ・アナリティクスのプロセスの大きな違いであると指摘します。また、「厳密に言って、従来のクオリティ・モニタリングの観点からみればこうした通話は非常に高いスコアを獲得していたでしょう。それはエージェントが顧客の質問に即座に正しく対応しているからです。しかしビジネスの観点からすれば、こうした通話は商機を見落としていることとなります。スピーチ・アナリティクスを使用すれば、こうした状況を打開し、潜在的な問題に対処できるのです」と説明しました。

■ 導入効果

リーガン氏は、「スピーチ・アナリティクス導入によってすぐに、コスト削減が実現されました」そして、「システムの元を取るには7週間かかりませんでした」と語っています。ペリントのソリューションを利用することで、

トレボン氏の部署では留意すべき通話を特定し、顧客に連絡をとって口座を確認するほか、手数料や端末など事業者が抱える問題に対処したり、顧客にコスト削減の方法を伝授したりしています。

「処理コストを削減するための基本的な知識が顧客に欠けている場合があります。こういった知識を顧客に提供することで、結果的にエラボンの収益を向上することができるのです」。そしてトレボン氏は、スピーチ・アナリティクスが録音された通話を検索するための単語や語句のライブラリーをエラボンが現在も構築し続けていることについても説明しています。「私たちは『クローズリスト』と呼ばれる、最近解約された口座リストを使用し、これらの口座に関連する通話を検証し、なぜ顧客がサービス停止を求めたのかを示す単語や語句を抜き出しているのです」

こうした事前対策の戦略によってエラボンは大きな成果を上げました。「エラボンはスピーチ・アナリティクスの導入後3カ月で、約600口座を維持し、約170万ドルの収益を達成しました」とトレボン氏は述べています。スピーチ・アナリティクスはエラボンの口座維持数を増加するだけでなく、今までよりも高い利回りも得ています。「スピーチ・アナリティクスを導入後、スピーチ・アナリティクス・レビューチームは連絡をとった口座の96%以上を保持し、平均利率は35ペーシス・ポイント上昇しています。結果として、収益が大幅に増加しています」とトレボン氏は説明しています。

今後エラボンは、ノックスヴィル拠点にペリントのワークフォース・マネジメント、デスクトップ・アクティビティ・マネジメント、スコアカード、カスタマーフィードバックなどの機能を導入する予定です。「私たちは調査し、危険な状態にある顧客を特定するための補足的な方法として、まさしく『顧客の声』を活用したいと思っています」とトレボン氏は述べています。「トレーニングが不足している個所を特定することや、処理時間の短縮、クオリティ・モニタリングプロセスの向上が必要です。これらは全般的に顧客経験の向上や、顧客がエラボンとの関係をさらに深めるうえでとても重要です。エラボンの目標を実現するために、ペリントのソリューションが支援してくれると確信しています」

ペリント・ウィットネス・アクションナブル・ソリューションズ (Verint® Witness® Actionable Solutions)

ペリント・ウィットネス・アクションナブル・ソリューションズはワークフォース最適化ソフトウェアのマーケットリーダーです。顧客ニーズやビジネストレンドの把握、課題の根本原因究明を実現するソリューションを提供し、コンタクトセンターのみならず、支店やバックオフィスを通じた顧客体験の最適化を実現します。

ペリントシステムズ(Verint Systems Inc.)

ペリントシステムズは、ワークフォース環境の最適化や、より安全な社会を実現するアクションナブルインテリジェンス・ソリューションのリーディングプロバイダーです。より効果的な業務の遂行、競争優位性の確立、人命・施設・社会インフラに対する安全強化を実現するために、世界150カ国以上の10,000を越える企業ユーザにご利用いただいています。



ペ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
<http://www.verint.co.jp/>