

## HCF

### 顧客

HCF

### 業種

保険(医療管理)業

### ソリューション

Impact 360<sup>®</sup> FTR エンタープライズ通話録音

Impact 360<sup>®</sup> QM クオリティ・モニタリング

Impact 360<sup>®</sup> SA スピーチ・アナリティクス

Impact 360<sup>®</sup> DA データ・アナリティクス

### 地域

アジアパシフィック

### コンタクトセンター拠点

オーストラリア シドニー / メルボルン

### システム環境

Avaya VoIP/CTI

### 導入効果

- 問題が大きくなる前に原因を把握し、カスタマーサービスを向上
- キャンペーンなどのリアルタイムなトラッキングを実現
- サービス提供の効率を改善
- チームリーダーが通話録音の収集に費やす時間を短縮し、コーチング時間を 50% 以上も拡大
- クレーム対応に要する時間を 6.5% 短縮
- セールス放棄率を減少させ、セールス転換率を向上し、保険引受証の発行数を増加

### ■ 導入目的

HCF は 1932 年の設立以来、健康保険・生命保険業界でオーストラリア最大の非営利民間企業として、国内で 100 万人以上の会員や非会員を対象に健康保険業全般の業務を行い、コストパフォーマンスに優れた収益や生命保険を提供しています。

HCF のコンタクトセンター業務を担当する HCF ダイレクトは、シドニーとメルボルンに拠点を置き、年間 600,000 件以上の電話対応を処理しています。これら 2 つのコンタクトセンターでは新規ビジネスの 20% 以上を開拓し、カスタマーサービス全体のトランザクションを 50% 以上も処理しています。さらに、営業が管理する名簿、受注から入金までの管理業務、会員からの支払のフォローアップなどの連絡(発信)業務、Eメール処理も担当しています。HCF ダイレクトでは、通常、月間約 5,000 件の Eメールを処理していますが、キャンペーン期間には 9,000 件を処理する場合があります。

2 つのコンタクトセンターを一つの仮想センターとして運営させるため、HCF は NSC グループと連携し、シドニーとメルボルンの拠点を IP で連携させた Avaya VoIP ソリューションを導入しました。それは、呼量が増えるにつれて HCF は 2 つのコンタクトセンターの能力を向上させる必要性を認識するようになったためです。

HCF ダイレクトのコールセンター・マネージャーであるベリンダ・スプロール氏は「最新技術を導入するとともに 5 年以上利用できるプラットフォームを構築する必要がありました」。HCF は、より優れたテクノロジーを持つコミュニケーション・プラットフォームを検討していました。特に、ビジネスプロセスを自動化するとともに、年間 900,000 名がアクセスする Web サイトでサービスの提供を実現するソリューションを必要としていました。

「私たちは、顧客や見込顧客に対して、より簡単かつ効率良く HCF の情報を提供し、オンラインで様々なトランザクションを簡潔できることを目標としていました」とスプロール氏は説明しています。

### ■ ソリューション

将来的な企業電話ソリューションを構築するため、HCF は再び NSC と連携しました。当初は、様々な通話録音ソリューションやマルチメディア・ソリューションの比較と評価を行いました。その中でも NSC が HCF に提案したペリント・ウィットネス・アクションナブル・ソリューションズのスピーチ・アナリティクスとデータ・アナリティクス・ソリューションは、単純な通話録音だけでなく、多くの効果をもたらすことがわかりました。「スピーチ・アナリティクスは、必ずしも私たちが必要としていたものではありませんでした。しかし、スピーチ・アナリティクスによって実現する事柄を把握することで、HCF の業務に対するスピーチ・アナリティクスの効果を認識しました」とスプロール氏。

「ベリントのスピーチ・アナリティクスを使用すると、リアルタイムに分析することによって、状況の良し悪しを判断することができます。—そのため、必要に応じた迅速な対処が可能になるのです」

HCF ダイレクト コールセンター・マネージャー ベリンダ・スプロール氏

ベリントのソリューションは HCF のコンタクトセンターが対応するすべての通話を録音しています。さらに録音内容はテキストに変換され、製品、サービス、業務における有益な洞察を得るために利用されています。「マーケティング部門は新しい広告キャンペーンや新製品発売に対する反応を確認することができます」とスプロール氏は語り、「通話の途中で問題はなかったか？顧客は何といていたのか？適切な対応だったか？顧客は説明を理解したのか？など、ベリントのスピーチ・アナリティクスを使用すると、リアルタイムに分析することによって、状況の良し悪しを判断することができます—そのため必要に応じた迅速な対処が可能になるのです」

Avaya Contact Centre Express の CTI と高度なルーティング機能により、HCF の Avaya 製品が顧客管理システムと統合され、自動化が促進されました。「電話を受信するとシステムは発信者のライン認識あるいは電話から入力された会員番号を利用することにより、画面に顧客情報をポップアップ表示します。これによって、オペレーターは会員の履歴を目の前の画面で即座に確認することができるため、顧客満足度の向上にもつながります」とスプロール氏は述べています。

#### ■ 導入効果

ベリントのソリューションを導入してから、HCF では数多くの効果もたらされました。ベリントのクオリティ・モニタリングはエージェント評価に利用される録音情報を収集するための手動プロセスを自動化するこ

とによって、チームリーダーがコーチングに費やす時間を 50% 以上も増やすことができました。コーチングに費やす時間を増やすことによって HCF のエージェントのスキルが向上し、会員からのクレーム対応に要する時間の 6.5% の短縮、セールス放棄率の減少、セールス転換率の向上、保険引受証（正式な保険証書を発効するまでの暫定的な補償範囲を記載したもの）の発行数増加などが実現されました。

ベリントの分析ソリューションからも多くの効果がでています。「ベリントのスピーチ・アナリティクスの利点の 1 つは、非常に簡便な点です。チームリーダーは、IT 部門に問い合わせることなく、簡単にシステムを使用することができます」とスプロール氏は述べ、キャンペーンの有効性を確認するためにこのソリューションがどのように展開されたかを説明しています。「ベリントのスピーチ・アナリティクスによって通話リストが作成され、“初めてのユーザー” 向けの操作手順に問題があったことが 10 分以内に分かりました。問題の判明後、24 時間以内に Web サイトが変更され、その翌日にはその操作手順に関する通話を受信することはなくなりました」ベリントのスピーチ・アナリティクスを導入したことで、HCF はより優れたサービスをより効率よく提供するという目標を達成しているとし、「問題がエスカレートする前にその問題を特定できる機能やキャンペーンをリアルタイムでトラッキングすることにより、マーケティング・チームにすばやいフィードバックを供給する機能は、HCF にとってとても強力なビジネスツールになっています」とスプロール氏は語っています。

#### ベリント・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)

ベリント・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。

#### ベリントシステムズ(Verint Systems Inc.)

ベ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ーにご利用いただいています。

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