



導入事例

オーストラリアダイレクト保険

導入経緯

Insurance Australia Group Ltd (IAG) (オーストラリア、ニュージーランド、タイで事業を展開する損害保険グループの親会社) の傘下にあるオーストラリアダイレクト保険 (Australia Direct Insurance社) は、ウェブベースのカスタマーセルフサービスの必要性を認識していた。あらゆる業界においてオンラインでの情報収集や商品の選択が好まれる方法になってきたためである。

IAGの戦略は、お客様本位の営業活動を通じて、効率良く幅広い商品構成を整えることで評価を高め、株主、従業員にとっても有益で、特にお客様にとって価値ある損害保険を提供することである。

課題

Australia Direct社がウェブベースのセルフサービスソリューションを導入する前は、顧客からの連絡はほとんどが電話だった。この中で発生する住所変更などの単純で大量なデータ処理をカスタマーサービスチームが対応していた。このようなお客様からの問い合わせに対して、より効率よく処理する必要を強く感じていた。

Australia Direct社は、ロイヤリティと収益性の高いお客様との関係を良好に維持するために、カスタマーエクスペリエンスを向上させたいと考えていた。多くの顧客がオンラインチャネルによる情報収集やサポートを求めていると分かっていたので、電話、メール、Webなどに訪れるお客様の行動、カスタマージャーニーを活用して、商品への関心と検討の段階から保険契約の完了、さらに、その後の生涯のイベントに至るまで、顧客オンラインでのカスタマーサービスアプローチの採用を決めた。

ソリューション

Australia Direct社がKANA Enterpriseを導入した背景には、同社固有のビジネス要件に合うように設計されていると同時に、常に変化するお客様のニーズや優先度にあわせてリアルタイムに適應できるソリューションだという期待感があった。

カスタマーサービスチームは、業務管理プロセスを変えることなく、導入当初から必要要件を入力することができた。そのため、起こり得る問題を早い段階で解決でき、迅速な本格展開につながった。具体的には、顧客自身がオンラインで、保険契約者の氏名や住所など詳細な連絡先の更新手続きができる機能を導入した。

KANA Enterprise ソリューションは、eメールやライブチャットから送られるデータを、常時、自動的にスキャンし、クレジットカードなどの詳細情報がないかチェックするように設定している。クレジットカードの情報は、顧客が誤ってエージェントに開示してしまうことが多いため、クレジットカード情報が検出されると、KANA Enterprise ソリューションはこの情報をマスキングし伝達されないようにしている。また、KANA Enterprise ソリューションは、Australia Direct社が主要な要件としているPCIセキュリティスタンダード (PCI DSS) にも準拠している。

全体的な目標は、KANA Enterprise ウェブセルフサービスをお客様ひとりひとりに合わせてカスタマイズし、顧客が効率的に利用できるようにすることだった。



要点

-  オンラインの計上保険料問い合わせにライブチャットを採用し、顧客転換率が50%向上
-  着信転送機能の使用で、12か月間のグループ全体の経費を推計100万オーストラリアドル (約1億円) 削減
-  コストのかかる住所変更の問い合わせを40%セルフサービスに移行
-  カスタマーサービスチームへの問い合わせに対する、eメール応答時間を24営業時間内に改善

お客様の声

“ KANA を採用して以来、さまざまなチャネルでお客様が体験するカスタマーエクスペリエンスに対して、統一したアプローチができるようになりました。 ”

Australia Direct Insurance 社
デジタルプレゼンス&ケイパビリティ担当
シニアマネージャー David Jones 氏

Australia Direct社はKANA Enterprise ウェブセルフサービスの導入が成功したため、KANAとの契約をさらに拡大することを決定し、同社のeビジネスコンタクトセンターを強化するためにKANA Enterprise ライブチャットとKANA Enterprise メール管理ソフトウェアの導入を決定した。

特にお客様の評判が良かったのは、サービスコンサルタントとすぐにコミュニケーションがとれ、個人的な相談ができるライブチャット機能だ。顧客は順番を待つ必要がなく、常に手続きに必要な情報が表示され、ガイドに従って手続きを進めることで、効率的で満足のいく結果が得られる。

KANA Enterprise ウェブセルフサービスでは、個人情報顧客本人の目に触れるため、結果として顧客データの精度が上がり、より良いカスタマーエクスペリエンスを提供できる。これにより、Australia Direct社は正確な情報と適切なアドバイスを保証することで、保険に対する顧客のニーズを満たすことができる。また、お客様とのやり取りを透明化することで、カスタマーサービスチームはより明瞭にお客様像を描けるようになった。さらに、お客様自身がオンラインで個人情報を更新したり、契約内容を表示したりできるため、カスタマーサービスチームはより重要な問い合わせに対応できるようになった。

KANA Enterpriseを導入して以来、eビジネスのカスタマーサービスチームは、同時並行してより多くのチャットや問い合わせを処理できるようになった。KANAを使うと、eメールとライブチャットの返信が同じプラットフォーム上でできるため、業務効率化に寄与するだけでなく、管理上の観点からもお客様とのやりとりの追跡が可能になる。さらに、KANA Enterpriseでは、サービスシナリオの支援によって、KANA Enterprise ウェブセルフサービスとKANA Enterprise ライブチャットでのやりとりの内容すべてを、今までの経緯を考慮して簡単にエスカレーションできる。このため、顧客とエージェント双方の労力が軽減され、同じやりとりを何度も繰り返すというストレスから解放され、サービス全体のコストを削減することができるのだ。

「KANA Enterprise ライブチャットの使用について、お客様からとても素晴らしい反応をいただいています。特に聴覚障害をお持ちのお客様からの意見が印象的でした。お客様は、誰の助けも借りずに直接こちらとコミュニケーションが取れることに感動されたようです。支店への来店や電話での問い合わせ

が困難なお客様に対しても、やすさの一端をお手伝いできることがわかり、非常に満足しています」とAustralia Direct社でデジタルプレゼンス&ケイパビリティ担当シニアマネージャーを務めるJones氏は述べている。

KANAソリューションのレポート機能では、eメールやウェブチャットを介したコンサルタントと顧客の会話を可視化できるため、カスタマーサービスチーム内のスキルアップ(トレーニングやキャリア開発等)が向上した。以前はこの種の情報にアクセスできるのはマネージャーだけだったが、今ではチーム全体で共有している。KANAプラットフォームの品質管理ツールではトレーニングのために、eメールを顧客に送信する前にマネージャーに送り、チェックを受けることができる。

「KANAを導入してから、顧客の信頼を得ようという積極的な取り組みが始まり、シニアマネージャーたちが顧客と直接向き合うことに時間を割くようになりました。これはビジネス全体を、トップダウンから顧客にサービスを提供するという新しい方法へと転換をはかる上で、重要な役割を果たしているのです」とJones氏は述べている。

導入効果

KANA Enterpriseを導入し、KANA Enterprise ライブチャット、KANA Enterprise メール管理を含む追加機能の運用開始以来、eビジネス カスタマーサービスチームのサービスコンサルタントは1年で80,000件のチャットを処理し、セルフサービスの登録顧客数は毎月増加している。KANA Enterpriseを導入してから、チームがeメールに回答する時間は24営業時間内にまで改善した。

「KANA Enterprise エージェントエクスペリエンスとKANA Enterprise ウェブエクスペリエンス、KANA Enterprise ウェブセルフサービスがコンタクト・センターで、5つの機能統合を含めて実稼働するまで、8か月しかかかりませんでした」とJones氏は言う。

また、見積を作成する時にKANA Enterprise ライブチャットを使用すると、使用しない場合の顧客転換率は3~4倍になり、KANA Enterprise ウェブセルフサービスのお客様の過半数がリピート客となっている。

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 インテリジェンスソリューションのグローバルリーダーです。アクションナブル インテリジェンスは、膨大な情報がダイナミックに成長する世界で、重要な洞察を引き出し、予測し、施策を練り、アクションを起こす意思決定のためには欠かせないものです。ベリントのアクションナブル インテリジェンスソリューションにより、企業は、3つの重要な課題である、顧客エンゲージメントの最適化、セキュリティ関連リスク、およびコンプライアンスの対処を支援します。ベリントのソリューションは、フォーチュン100企業の85%以上を含めた180ヶ国以上10,000を超える企業や団体が企業力の向上やより安全な社会の実現のため利用しています。



<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。

© 2015 Verint Systems Inc. All Rights Reserved Worldwide.



EIIAG021014J