

# NICE

## リアルタイムガイダンス機能を備えた 顧客満足度向上のための NICE Enlighten



NICE Enlighten for Customer Satisfaction with Real-time Interaction Guidanceを活用することで、大企業から中小企業まで、あらゆる企業が、自社のコンタクトセンターと顧客とのインタラクション(やりとり)を特別なものに変えることができます。初のカスタマーエンゲージメント専用人工知能(AI)フレームワークであるNICE Enlightenが、顧客満足度に影響を与える行動を解釈して評価します。

NICE Enlightenは、あらゆるインタラクションに対して、顧客満足度の向上につながるエージェントの行動を正確かつ瞬時に解釈して採点します。各インタラクションでエージェントが優れた顧客サービスを提供できるように、分かりやすいメッセージやリコメンデーションによるインサイトをリアルタイムで提供します。NICE Enlightenに組み込まれている顧客満足度AIモデルは、業界における20年以上にわたる経験と研究成果、そして、70件を超える特許を持つマーケットリーダーとしての実績が反映されたものであり、世界で最も包括的かつ広範囲にわたるインタラクションデータベースが使用されています。

### 顧客満足度の向上につながるエージェントの ソフトスキルを客観的に分析

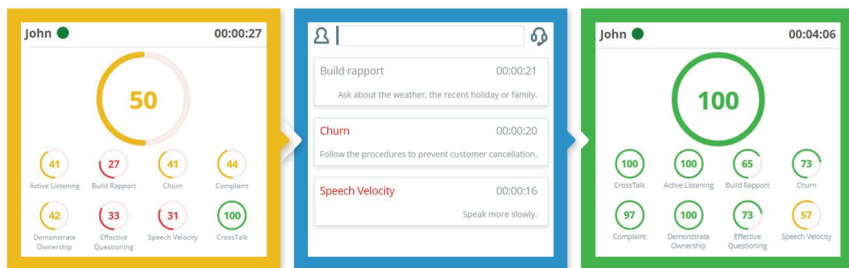
無作為に抽出したわずかなインタラクションデータに対して一貫性のないエージェント評価を行っている、顧客満足度により影響をもたらさないばかりか、仕事に対する不満を抱かせ、品質スコア絡みのもめ事を生む原因にもなります。また、顧客満足度調査の回答率は低いことが多く、調査の結果がすべての顧客の状況を的確に表しているとはいえません。

NICE Enlightenは、世界最大のインタラクションデータベースから得られた顧客満足度行動モデルで構成されているため、社内データを使ってAIモデルに学習させる必要はありません。機械学習AIモデルによって、人間では認識することが不可能な、データに含まれる行動パターンが特定されます。NICE Enlightenでは、あらゆるインタラクションについて、客観的かつ一貫性のある方法でエージェントのソフトスキルが採点されます。そのため、偏見が入り込むことがなく、人の耳で解釈する必要もありません。また、(指標に基づいて)分かりやすい評価尺度で行動が採点・提示されるため、各スコアの意味を誰でも直ぐに理解することができます。

### あらゆるインタラクションを「即座に」コーチングに反映させる

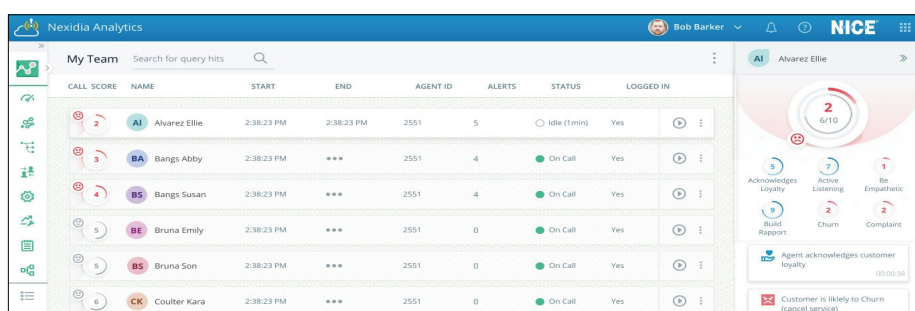
調査によれば、人は、トレーニング中に示された情報のうちおよそ50%を1時間以内に忘れ、新たに取得した情報のうちおよそ70%を24時間以内に忘れてしまいます。

顧客満足度モデルにNICE Enlighten Real-time Interaction Guidanceのオプションを追加することで、顧客との会話の進め方について、分かりやすいデスクトップメッセージや具体的なリコメンデーションを介してエージェントに直ちにフィードバックすることができます。これにより、傾聴する、当事者意識を示す、もっとゆっくり話すなど、顧客に何を提供し、どのような対応をすべきかについて、正確なガイダンスをエージェントに即座に与えることができます。



## スーパーバイザーのためのリアルタイムの可視性

スーパーバイザーは、顧客満足度指標がリアルタイムに表示されるダッシュボードから、各エージェントの状況の把握、アラート受信、そしてトランスクリプトをリアルタイムで確認することができます。また、このダッシュボードでは、エージェントが発した、または省略したワードやフレーズ(法令で定められた情報開示や、あいさつ、結びの言葉など)、あるいは特定のイベントに基づいて、発出するタイミングをカスタマイズできるアラートを設定することも可能です。



## カスタマーエンゲージメントのための NICE Enlighten フレームワーク

NICE Enlightenは、クレームの特定、解約の可能性、クロスセル・アップセル機会、不正行為の特定などの他のユースケースにも拡張できます。高リスクのインタラクションを自動的に特定して、定義したワークフローに沿って即座にフォローアップできるようにすることが可能です。

ダッシュボード、ワークフロー、レポート機能が備わった、NICE Enlightenの予測的かつ解釈的なAI行動モデルがあれば、顧客満足度向上プログラムはより完璧なものになります。NICEの各ソリューションにわたってスコアを活用し、より良い対応をすることでカスタマーエクスペリエンスを改善しながら、運用効率の向上やパフォーマンスの最適化を実現することができます。

**Nexidia Analytics:** AIによる感情のインサイト分析、トピックの自動分類、定義済みのクエリ、高度な可視化とレポートといった、業界最先端のオムニチャネルインタラクション分析機能で、ビジネスにより大きな成果をもたらします。Nexidia Analyticsのカスタマイズ可能なダッシュボードを使用して、センターごと、地域ごと、スーパーバイザー、エージェントごとの感情スコアやエージェント行動スコアなど、顧客満足度の改善と監視が行えます。

**Quality Central™:** スーパーバイザーがエージェントの行動をドリルダウンできるスコアカードとKPIの定義、ソフトスキルの質問に対する回答候補を自動的に提示する評価フォームといった、次世代の品質管理機能が組み込まれています。

**NICE Performance Management:** SMARTプログラムを使用して行動スコアを活用し、エージェントの士気を高めます。

**NICE Predictive Behavioral Routing:** AIとNICE Enlightenの行動モデルであらゆる会話を最適化し、感情、性格、従業員のばらつき、顧客の好みに基づき自動的にルーティングを行います。

## NICE Enlighten for Customer Satisfaction with Real-time Interaction Guidanceのメリット

- 企業の規模や業界を問わず、ROIの向上を直ちに実現
- 手作業を減らしつつ、より高い精度で顧客満足度(CSAT)目標を達成
- 自らの行動がCSATに与える影響をリアルタイムで把握する手段をエージェントに提供
- どのような状況下でも、あらゆるインタラクションにおいて自己修正できるようにエージェントを誘導
- 通話後のコーチングに要する時間を短縮
- コーチングセッションを強化

NICE Enlightenの詳細については、当社のウェブサイト([www.nice.com/analytics](http://www.nice.com/analytics))をご覧ください。