

NICE ENLIGHTEN

でQuality Central Insight™を
パワーアップ



NICE ENLIGHTENは、AIによる音声認識モデルと予測分析モデルを使用して、顧客応対中の顧客満足度に影響を及ぼす項目について、一貫性のある方法でエージェントの行動を採点し、Quality Central Insightに新たな次元の見える化をもたらします。コンタクトセンターは、品質管理プログラムの効果と精度を高めながら、人手によるタスクを削減できるため、エージェントへの個別のコーチングにより多くの時間を使えるようになります。

NICE ENLIGHTENは、20年以上にわたる研究開発と業界での経験を生かして構築された顧客満足度行動モデルで構成され、世界で最も包括的かつ広範囲にわたる応対データベースが使用されています。NICE ENLIGHTENの機械学習AIモデルによって、人間では認識することが不可能な、応対データに含まれる行動パターンが検出されます。この分析結果は、Quality Central Insightのダッシュボードやレポート機能によって可視化されます。スーパーバイザーは、自動化された品質管理ワークフローに基づいて、どのエージェントの応対に対して評価やコーチングを行うべきかを把握することができます。

エージェントのソフトスキルを客観的に分析

従業員が自宅で勤務するような流動的な環境においては、先が見えない時代の顧客の期待に応えられるような、品質管理プログラムがこれまで以上に重要になります。カスタマーエクスペリエンスに影響を与えるエージェントの行動を最高の条件で評価しようとしても、時間と手間がかかるうえに、正確な結果も得られません。

モニタリング

NICE ENLIGHTENの感情と行動に関するデータモデルでは、評価者の手作業による主観的な採点と比べて、はるかに正確にエージェントと顧客の会話を分析することができます。このソリューションは、顧客満足度の予測指標として確立された応対感情スコア（tNPS調査やCSAT調査など）を提供します。NICE ENLIGHTENの行動スコアは、効果的に質問する、傾聴する、主体性を示す、期待値を設定する、ロイヤリティに感謝の念を示す、良好な関係を築くといった具合に、感情スコアに直接影響を与えます。

ピックアップ

Quality Central Insightには、スーパーバイザーと品質管理チームのためのカスタマイズ可能なダッシュボードが用意されています。このダッシュボードを使用して、対象者のリスニング、評価、コーチングの対象となる応対を特定することで、感情と行動に関するデータモデルを日常業務に生かすことができます。エージェントは、自身の応対とパフォーマンスの傾向を確認することもできます。また、エージェントは、コーチングを依頼したり、自己評価を行ったり、品質管理プログラムや日常業務に関する従業員の声をフィードバックすることが可能であり、そのことが、プロセス改善に主体的に取り組む意欲を生み出し、士気の向上や離職率の低下につながります。



評価

各種行動スコアが設定され、自動評価済みの対応を自動的に配布することで、品質管理プロセスにかかる時間が削減され、公平性も向上します。また、評価フォームをエージェントのコーチングに生かすことができます。Quality Central Insight AutoEvaluate™で、品質評価プロセスの自動化・効率化を実践しましょう。以下のプロセスが自動化されます。

- 特定の行動ごとに、評価フォームに示されたソフトスキルに関する質問の回答候補を自動的に提示
- エージェントのパフォーマンスが目標から外れたときに、会話に対する推奨改善内容を自動的に提示

コーチング

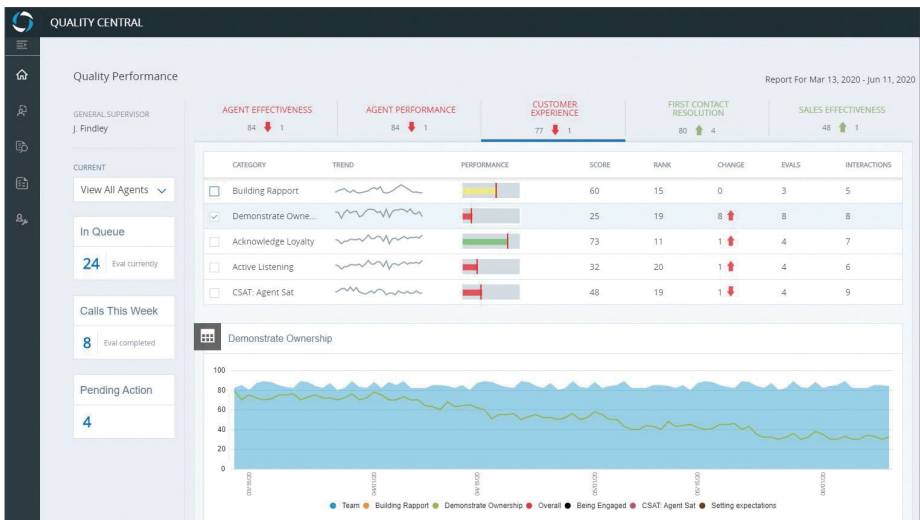
スーパーバイザーは、ボタンをクリックするだけで、パーソナライズされたコーチングコンテンツ(ナレッジリソースへのリンク、コーチング対象者への指示、期限が設定されたコンテンツ)を送信できます。また、ダッシュボードから、コーチングの効果を素早く簡単に評価することができます。

カリブレーションと監査

カスタマイズ可能なワークフローにより、カリブレーションや評価者の監査といった品質管理プロセスが簡単になります。さらに、NICE ENLIGHTENでは行動が客観的に採点されるため、カリブレーションと監査のプロセスに要する時間が短縮されます。

ダッシュボードとレポート

100%の対応分析に基づいて、品質を総合的に把握することができます。また、スーパーバイザー向けに、チームのパフォーマンス行動スコアを集約したダッシュボードが用意されています。スーパーバイザーは、各行動をドリルダウンすることで、どのエージェントに対して評価やコーチングを行うべきかを判断することができます。また、ビジネスインテリジェンスレポート機能では、データをフィルタリングして品質プログラムの効果を評価することが可能です。



QM特化ソリューションで価値を直ちに生み出す

安全なクラウド内の単一プラットフォーム上に構築された、あらゆる機能を備えた分析ドリブンの品質管理ソリューションズイートを利用して、絶えず変化する環境に適応可能な運用体制を迅速に実現することが可能です。

Quality Central Insightは、品質管理プログラムの評価とコーチングのプロセスを促進するための、音声認識技術が組み込まれた次世代型品質管理ソリューションです。スタンドアロンアプリケーションとしてだけでなく、NICE ENLIGHTENと組み合わせることでお使いいただくこともできます。

導入効果

- 人手による反復作業が不要になり、戦略的な意思決定に多くの時間を割けるようになる
- 品質保証評価プロセスの精度向上と一貫性向上を短時間で実現
- コーチングの効果の向上
- 顧客満足度の向上
- 生産性と運用効率の向上
- タイムリーかつ公平なフィードバックにより、エージェントの士気が向上
- エージェント向けのパフォーマンスダッシュボードと自己評価機能により、エージェントの自己成長をサポート
- 評価スコアに関するさまざまな揉め事を排除

この通信事業者は、NICE ENLIGHTENとQuality Central Insightを活用して、何百万ドルものコスト削減を実現しています。

「これまでではコーチングセッションの準備に1時間以上かかっていましたが、今では数分でデータを入力し、有意義な会話を行えるようになりました」

— マネージャー