

# カスタマーエクスペリエンスを向上し 顧客の課題解決を迅速化する ServiceNow Customer Workflows

カスタマーサービスの  
業務を省力化したい

時間がかかっていた  
問い合わせ対応業務を  
改善したい

サービスの  
満足度を高めたい

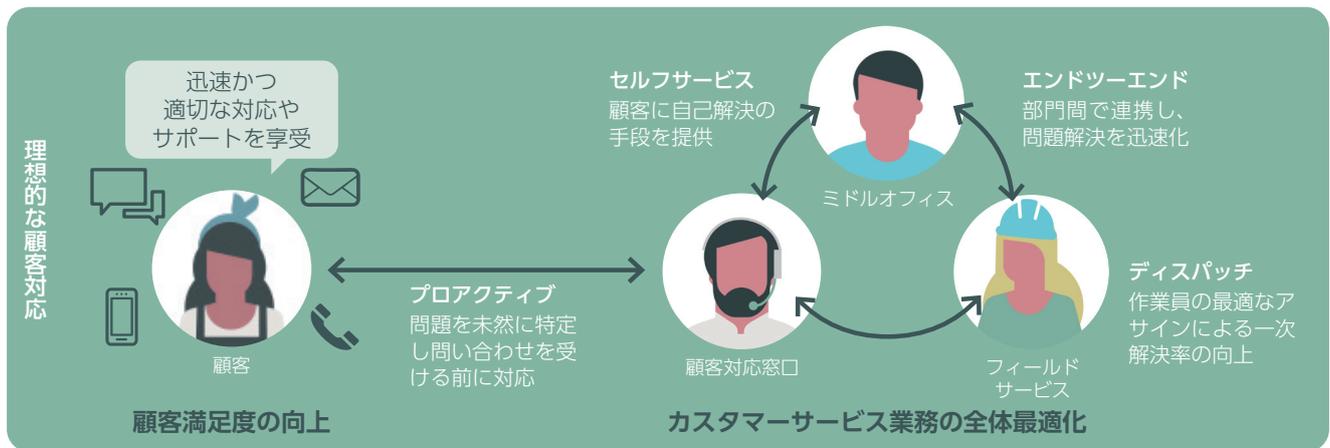
デジタルワークフローで  
顧客体験を変革します



# 顧客の課題解決を迅速化する 一気通貫のデジタルワークフロー

顧客からの問い合わせに対してカスタマーサービスだけで問題解決できない場合、他部門と連携しながら解決を図ります。しかし部門間でシステムや情報が断絶しており、メールや電話などで連携しているために迅速・適切な対応できていない企業は少なくありません。これを解消するのがServiceNowのCustomer Workflowsソリューションです。

## カスタマーサービスを取り巻く企業の現状と理想像



## ServiceNow Customer Workflowsが 企業にもたらす3つの価値



顧客満足度を高めることによりアップセルやクロスセルにつなげ収益増加に貢献



セルフサービスによる自己解決率の向上。コール数を減らし対応コストを削減



業務効率化により働きやすさを改善することで、エージェントの離職やそれに伴うビジネス機会損失を低減

# 顧客エンゲージメントと企業内ワークフローを強化できる理由とは？

## 顧客エンゲージメントの課題

## Customer Workflowsによる解決策



- 電話が繋がらない
- 問い合わせ方法が限定的

利便性の高いオムニチャネルの問い合わせ窓口を構築

- 調べたい内容が見つからない
- 問い合わせの進捗状況が不明

顧客自ら参照できるFAQや進捗の可視化の仕組みを実現

- 故障に対して作業員の到着が遅い、いつ来るかわからない

技術者の到着予定時刻をリアルタイムに把握

## 企業内ワークフローの課題

## Customer Workflowsによる解決策



- 類似した問い合わせへの対応、属人的な優先順位付け

問い合わせ受け付け、ケースの正しい優先順位付け、担当者アサインといった定型業務を自動化

- 運用部門との煩雑なやり取り

バックエンドまで一気通貫したシステム化が可能

- 問い合わせに対する作業アサインが煩雑

人員配置や作業計画を最適化

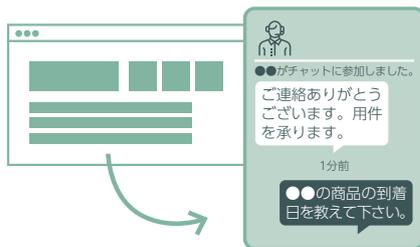
## Customer Workflowsが提供する注目の機能群

### 顧客エンゲージメント向上

### オペレーション効率化

#### 自己解決を促すセルフサービスポータルと仮想エージェント

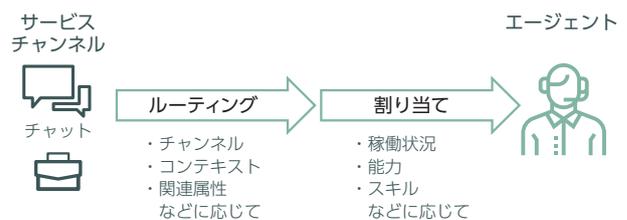
マルチデバイス対応。ノンプログラミングでシナリオ設定可能なチャットボットやセルフサービスポータルを構築することで人を介さずに顧客の問題解決も可能



### オペレーション効率化

#### 問い合わせ対応を効率化する Advanced Work Assignment (AWA)

チャットに入ってきた問い合わせから関連情報を参照し、対応履歴、関連タスク、担当役割情報を元に適切な担当者へ自動的にタスクを割り当てる事が可能

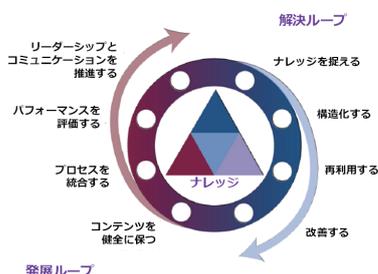


### 顧客エンゲージメント向上

### オペレーション効率化

#### 迅速なケース解決を実現するKCS準拠のナレッジマネジメント

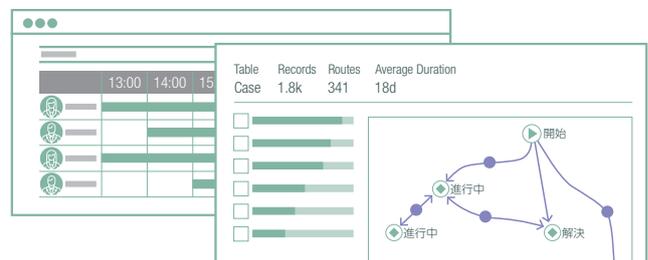
ナレッジマネジメントの国際標準フレームワーク「KCS」に対応し効果的なナレッジを作成・維持することで、ケース解決を迅速化



### オペレーション効率化

#### 人員リソース・プロセスを最適化する Workforce Optimization / Process Optimization

チーム全体の進捗をリアルタイムで管理し、SLAを維持しながらも担当者の負荷分散や最適な働き方を実現するための管理者向け機能を提供



# Customer Workflowsを 構成する2つのソリューション

Customer Service Management

Field Service Management



## Customer Workflows 活用事例

グローバル外食チェーン

CASE STUDY 1

### 店舗・ベンダー・本社間で連携が向上 顧客対応を迅速化

顧客からの問い合わせ対応を外部に委託していたが、IT・設備・人事・オペレーションなどによってベンダーが異なるため連携に時間がかかっていた。そこで、単一のUIによるサービスポータルを新たに設けたことで、店舗・ベンダー・本社間のスムーズな情報の連携を実現。顧客への迅速な対応も可能に。

グローバルメディア・サービス

CASE STUDY 2

### 4万超の問い合わせに同時対応できる 顧客窓口を3カ月で構築

膨大なユーザーからの問い合わせをさまざまなチャネルから受け付けられるようにすることを目指した同社。4万以上の問い合わせに同時に対応し、1日16万件以上のチャットへ対応できる大規模な問い合わせ窓口を3カ月で構築。ナレッジを活用して顧客自身で問題解決できる仕組みも実現。

国内ITサービスベンダー

CASE STUDY 3

### ナレッジ集約で顧客対応を平準化 顧客向けレポート作成工数も40%削減

蓄積してきたナレッジが社内に散在していたことで、顧客対応業務の非効率と属人化が課題となっていた。そこでナレッジの集約によって顧客に対する迅速な回答と業務の平準化が可能に。システム連携によってレポート作成業務の工数を40%も削減。タスクの一元管理によって業務属人化の課題も解消した。

グローバル大手製造企業

CASE STUDY 4

### 顧客窓口から工場、品質保証部門 仕入先までを連携する仕組みを構築

部門間で情報がサイロ化していたため、顧客からの問い合わせに対して、社内で調査を行い回答するまでの時間がかかっていた。そこで、顧客窓口から品質保証、工場、仕入先までプロセスや情報を連携できる仕組みを設けたことで、サイロ化を解消。顧客への回答時間の短縮、さらには品質管理業務にも好影響を与えた。

servicenow®

ServiceNow Japan 合同会社

所在地：〒107-6035 東京都港区赤坂1-12-32 アーク森ビル15階

URL：servicenow.co.jp

問い合わせ先：servicenow.co.jp/contact-us.html

