



グローバル自動車金融サービスで 電光石火のCXトランスフォーメー ションに成功

トヨタファイナンシャルサービス (TFS) は、世界最大級の自動車ローン会社です。柔軟な自動車販売金融・リース、包括的な車両・支払補償プラン、充実した保険を世界中のトヨタのお客様に提供しています。また、米国内のトヨタおよびレクサスの正規ディーラー、サービス関連会社、およびその顧客に対しても、金融サービスを提供しています。

TFSのコンタクトセンターは全米5カ所にあり、16のビジネスユニットで3,000人以上のCSRを擁し、月間140万件以上のコールボリュームに対応しています。



Customer profile

お客様概要
フィナンシャルサービス

ウェブサイト
www.toyotafinancial.com

所在地
Chandler, AZ; Cedar Rapids, IA; Baltimore, MD; Atlanta, GA; Plano, TX

NiCEソリューション

- インタラクション・レコーディング
- CXone Omnichannel Routing
- CXoneクオリティマネジメント
- Agent for Salesforce®
- CXone フィードバックマネジメント
- CXone IEX ワークフォースマネジメント

ビジネスニーズ

- 顧客とエージェントのエクスペリエンス・モダナイゼーション
- 長期間かつ高価なオンプレミスのアップグレードサイクルからの脱却

- シームレスなエージェントインターフェイスによるSalesforce CRMとの統合
- クラウドでのコンプライアンス遵守
- 従業員エンゲージメント
- カスタマーフィードバックの活用

- 導入効果**
- サービス品質を保ちつつ、導入・移行を1週間で完了
 - 自動化されたアウトバウンドコールの優先順位付け
 - 適切なエージェントへの接続率の向上
 - 放棄呼の削減
 - CXパフォーマンスと行動の見える化
 - お客様の問題をより迅速に解決
 - より効果的なコーチング
 - お客様とのよりよい関係を構築・維持



01 目標

TFSは、コンタクトセンターで使用していたGenesys ACDとAvaya PBXをベースにしたレガシーシステムを卒業し、より良いプラットフォームを探していました。TFS社は、お客様にシームレスで一貫したオムニチャネル体験を提供するために、より高いアジリティと柔軟性を必要としていました。

また、TFSはカスタマーエクスペリエンスを重視しており、フィードバックを収集して活用する機能を拡張したいと考えていました。そのため、カスタマー・エクスペリエンス・データを一元管理し、リアルタイムで担当者と共有することを目指していました。

TFSは、コンタクトセンターの目標を達成するためには、クラウド技術が最適であると判断しました。しかし、効果的なソリューションを実現するためには、非常に複雑なビジネスプロセス、40以上のトールフリー回線、500以上のIVRメニューに対応できなければなりません。また、金融機関であるTFSにとって、通話の録音と保存、特に法規制への対応は非常に重要です。

最終的にTFSは、変化する顧客の期待に答え、進化し続ける事の出来る、クラウドへの移行を決断しました。

02 ソリューション

TFSは、様々なCCaaSを検討した結果、NiCEがクラウドベースのカスタマーエクスペリエンス・プラットフォームのリーディングカンパニーであり、多数の移行実績があることに着目しました。計画されている移行の規模を考えると、移行実績は特に重要な判断材料でした。

さらに、TFSが社内で比較評価を行った結果、CXoneが最も柔軟で機能的にも優れていると判断しました。決め手となったのは、CXoneとSalesforceプラットフォームとの連携機能の成熟度。もう1つは、CXone Voice of the Customerプラットフォームの中核であるCXoneフィードバックマネジメントの分析機能で、世界最大のCXパフォーマンスデータ群を持っていることでした。

TFSは1つの事業部でのパイロット導入から始まったが、コールルーティングから音声・アンケート分析・品質管理・ワークフォース管理に至るま

で、CXoneエコシステム全体を採用しました。一方で、ソリューションを16のビジネスユニットと6つのコンタクトセンターに一気に展開することはカスタマーエクスペリエンスに悪影響を及ぼすリスクがあるという懸念もありました。そこで同社は、新しいプラットフォームへの移行時に、顧客の履歴やコールコンテキストをそのまま維持するための革新的なソリューションを開発しました。

TFSの保険部門では、CXoneフィードバックマネジメントを使用して、これまでにないフィードバックを得ることが出来るようになりました。アンケートを設定し、トヨタディーラーもTFS担当者とお客様とのやりとりを直接確認出来るようになりました。

TFSでは、カスタマーエクスペリエンスの情報収集に加えて、アンケート結果と通話録音を連携させました。CXoneスイートに備わっている統合機能により、トヨタの顧客やディーラーに対するアンケート結果には、TFSとの通話録音データが添付され、ボタンをクリックするだけでアクセスできるようになりました。

そんな最中、COVID-19が発生！

TFSはCXoneを選択し、詳細な導入計画を立てていましたが、COVID-19が発生しました。突然、6つのコンタクトセンターの全従業員が、同社の歴史上初めて自宅で仕事をするようになったのです。

当初のCXoneの導入は、移行中の混乱を避けるために、数ヶ月かけて慎重に進めていくことを想定していました。しかし、前例のない状況下でも、TFSのエージェントが期待通りのコンタクトセンターサービスを提供し続けられるよう、迅速な移行が求められていたのです。

当初の計画では、4ヶ月かかる導入作業を1週間以内に終わらせました。

エージェントに会社支給のノートPCを配布している間も、業務プロセスの見直しを行っていました。社員は同時に、新しいハードウェア、ソフトウェア、ワークフロー、在宅勤務のルールなどを学んでいきました。

その際に導入された最も重要なテクノロジーの一つが、Salesforce環境へのCXone統合ソフトフォンの組み込みでした。プレディクティブダイヤラ

ーであるCXoneパーソナル・コネクションにより、TFSは在宅勤務環境でも従来通りの業務を継続できるようになりました。

こうしたプレッシャーに加え、パンデミックにより、TFSには、まったく新しい問い合わせや問題が発生していました。当初の展開時期とその直後に予想される着信数は、過去の経験から推定されたものでした。しかし、実際には、パンデミック中の電話量は200%という強烈なものでした。

03 導入効果

電光石火のスピードで前例のない移行が行われたにもかかわらず、TFSは1週間足らずで3,000人のエージェントにCXoneを導入することに成功しました。

「パンデミックの発生時にチームメンバーを在宅勤務に移行するには、移行のタイミングが非常に重要でした」と、TFSカスタマーサービスセンターのゼネラルマネージャーであるMaria Brink氏は語っています。「リーダーシップチームは、移行がスムーズに行われ迅速に在宅勤務環境が実現できたと考えています」

TFSのリーダーシップは、成功の要因を3つ挙げています。

サポート：TFSのビジネスインフォメーションオフィサーであるGordon McGrath氏は、COVID以前の最初の計画から、予想外に集中した展開、そしてその後のマネージドサポートまで、「NiCEとTFSのITチームのパートナーシップは素晴らしいものでした」と語っています。

テクノロジー：TFSの担当者はどこからでもログインでき、ヘッドセットを使ってオフィスと同じように簡単に電話を受けたりかけたりすることができます。

エージェント：今回のコンタクトセンター導入をIT部門から管理・主導したTFSドメインインフォメーションオフィサーのJyoti Swain氏は、「NiCEのサポートと調整能力なしには実現できませんでした」と語ります。同氏の言葉を借りれば、TFSのコンタクトセンターチームは、48時間以内にシステムの移行作業を完了させなければなりませんでした。

CXoneへの移行後、TFSはすぐに以下の効果を得られました。

- 適切な担当への接続率の向上
- 放棄呼の減少
- CXパフォーマンスと行動の可視化
- お客様の問題に対するトラブルシューティングの迅速化
- アンケートに基づくアクションアラートにより、ピンポイントでのディーラーへのコーチングやお客様へのフォローアップを実現

「全体的に見て、これは我々にとって良い動きであり、より主体的に業務に取り組むようになったと感じています」とBrink氏は付け加えました。

04 今後の展開

TFSがNiCE CXoneの導入を決めた理由の一つは、ポートフォリオの幅広さと深さです。最も困難な状況下でCXoneの機能を確認したTFSは、さらに分析や自動化、チャットボットなどのセルフサービスのオプションを追加することを検討しています。また、新たなチャネルやパーソナライゼーションによる顧客サポートの拡大に向けて、NiCEソリューションをどのように活用出来るかを検討しています。

「NiCE CXoneがあれば、最も困難な状況下でも、カスタマーエクスペリエンスとエージェントエクスペリエンスの両方を継続的に改善することができます」とGordon McGrath氏は付け加えました。

“

TFSのエージェントと顧客が最も必要とする時期に、高品質なクラウドコンタクトセンターを高速で導入したチームとNiCEのパートナーシップを大変誇りに思います。彼らの努力のおかげで、3,000人以上のCSRが自宅で安全かつ健康的に働くことができ、この未曾有の時代にお客様に最高のサービスを提供することができました

トヨタファイナンシャルサービス | インフォメーション&デジタルソリューションズ、ナショナルマネージャー、ジョティ・ランジャン・スウェイン氏

NiCEについて

NiCE(NASDAQ: NiCE)は、電話、モバイルアプリ、電子メール、チャット、ソーシャルメディア、ビデオなどの複数のソースから大量の構造化および非構造化データをリアルタイムで取得・分析することで、戦略的な洞察を提供するソフトウェアソリューションの世界的リーダーです。NiCEのソリューションにより、顧客体験と業績の向上、コンプライアンスの確保、金融犯罪の阻止といった、人と資産の保護を目的とする「次の最善策」がとれるようになります。NiCEのソリューションはフォーチュン100社のうち80社を含む150ヶ国を超える25,000以上の組織で利用されています。製品につきましては右のQRコードからお問い合わせください。

www.nice.com

NiCE

