

SONY

Sony Electronics Inc.、 NiCEソリューション導入で 過去一の最大応答率を達成

Sony Electronics Inc. (SEL) のコンタクトセンターは、一般消費者向けおよび産業向けに幅広くエレクトロニクス製品の販売とサポートを提供しています。ソニーグループの他の事業会社が担当する内容について顧客から問い合わせを受けることも少なくなくありません。そこで、データと顧客体験の成果をより適切に管理するための大きな取り組みの一環として、同社は、NiCEが提供するバーチャルオペレーター、Enlighten Autopilotを導入し、音声・チャット・SMSによる顧客コンタクトファネルの最上部を再構築しました。また、NiCEはライブコンタクトにおいても、真のオムニチャネル体験を実現するためのインフラを提供しています。

過去最高の成果達成

2023年度のチャネル別顧客満足度の増加率：
チャット...13.5%
コール...19%
SMS...34.8%



15.9%

セルフサービスと自動化されたチャネルへのプロセスの削減率
(初期成果)



40%以上

顧客問い合わせ業務の自動化可能性



8.75～11.25倍

音声による問い合わせへのフィードバック
応答率増加



22.5倍

チャットでの問い合わせに対するフィードバック
応答率増加



4.75～5.75倍

SMSによる問い合わせへのフィードバック
応答率増加



Sony Electronics Inc.について

会社概要

Sony Electronics Inc. (SEL) はソニー・コーポレーション・オブ・アメリカ (Sony Corporation of America、SONAM) の子会社であり、グローバルエンターテインメント企業として、エレクトロニクス、音楽、映画、モバイル、ゲーム、ロボット工学、金融サービスまでを網羅する、多様かつ幅広い製品・サービスポートフォリオを有する世界屈指の総合エンターテインメント企業であるソニーグループの関連会社です。SELは、一般消費者向けおよび産業向けに幅広く製品を展開するエレクトロニクス業界のリーダー企業であり、世代を超えて革新とインスピレーションを与える製品を創りだしています。

業界

コンシューマーエレクトロニクス

ウェブサイト

www.sony.com

会社所在地

本社：カリフォルニア州サンディエゴ

オペレーター数

700名

改善活動にあたり導入したNiCE製品

- [CXone](#)
- [Interaction Analytics](#)
- [Digital Experience](#)
- [Enlighten Autopilot](#)
- [CXone Feedback Management](#)

インフラやワークフロー等の再構築による改善目標

- セルフサービスの成果向上
- コールのルーティング改善
- オペレーション効率の改善
- 顧客体験の向上

活用した各種機能

- バーチャルエージェント
- 顧客意図分析
- プロセス自動化
- オムニチャネルエージェントコミュニケーション
- 顧客の声 (VoC)



01 導入前の状況

グローバルブランドが目指すのは複雑性排除と効率向上

世界最大かつ最も多様なブランドの1つであるSELは、顧客が常日頃から自分たちのニーズに合った対応をしてくれる事業部門への問い合わせに苦労していることを認識していました。このことは販売前および販売後のサービスにおいても顧客の不満や対応遅延を生み出し、さらには、本来であれば別の部署が対応すべきであった問い合わせにオペレーターが対応していることもあって会社コストの増加要因にもなっていました。また、顧客とのやりとりを通じて取得したデータのほとんどが、BPOベンダーによって保管されており、顧客がまず接触することになるIVRシステムの管理もBPOでした。顧客からのフィードバックを手作業でスプレッドシートに集計していたため、社内共有による改善アクションリストの管理やフィードバック（顧客の声）の分析、顧客体験の調整が煩雑になっていました。

02 状況を打破したい

幹部主体の変革推進活動

SELは、トップマネジメントが中心となり、同社および競合他社の顧客体験に関する評価のベンチマーク比較調査を委託実施。この調査により、セルフサービス機能、オペレーションの効率向上、顧客フィードバックの応答率向上など、いくつかの改善の余地があることが明らかになりました。「私たちには、ソニー製品は最高だという自負があります。だからこそ、当社のサポートで得る体験も最高でなければならないのです」と、SELでサービスツール・テクノロジー部門長を務めるRoger Brewer氏はいいます。

その後検討を経て、サービスチームはコールの呼量削減を第一優先に掲げ、優れたオムニチャネルを活用してプロセスの初期段階でより精細な情報を提供することで人間のオペレーターによる体験を効率化するところから着手しました。「これらすべての調査結果から私たちが関心を向けたのはチャットボットの開発でした」と、Brewer氏はいいます。「これが、経営陣の支持を得られる現実的で達成可能なROIを定義し、既存のリソースとスキルを最大限に活用できるソリューションだと考えました。」

03 ソリューション

よりスマートな顧客体験

NiCEと協力して、SELはCXone Digital Experienceワークフローで自社のコンタクトセンターのCXを見直しました。「会社の優秀なオペレーターたちがいかなるインバウンドチャネルであっても対応でき、顧客フィードバックにリアルタイムに応答できるようにし、『どの会社も未だ到達していないところに果敢に向かう』ために、コールやチャット、SMSを効果的かつ一つのまとまった体験に結束させることが重要でした」と、Brewer氏はいいます。

新たに最適化されたデジタル体験を基に、SELはまた、革新的方法でチャットボットの構築に乗り出しました。SELが向かった方向は顧客の意図の推量ではありません。その代わりに、NiCEの協力のもと、NiCE Enlighten XOで60,000件という過去のインタラクションの処理に踏み切ったのです。AIを活用して、セルフサービスの改善可能性を見いだすためでした。分析の結果、SELは顧客の問い合わせの約4割がオートメーションで対処できる内容であるという洞察を得ました。また、業務量とサービス提供コストを基に考える最善の可能性を優先順位付けするために、同社のチームはEnlighten XOから得たROIデータを活用しました。

Enlighten XOから得た洞察を対話型AIで活用するため、SELは、あらゆる問い合わせの最初の窓口を担うバーチャルオペレーターとして機能するEnlighten Autopilotを導入しました。現在では、Autopilotは人間のオペレーターの介入がなくとも非常に多くの問い合わせ件数に対応し、オペレーターによるサポートが必要な場合であっても、効率よく顧客を一番適切な担当者に割り当てられるまで進化しています。

Brewer氏が率いるチームは引き続き、テクノロジー製品の詳細情報やビジネスプロセスの両面で社内の専門スタッフと連携しながら、Interaction Analyticsで音声やSMSからの洞察を掘り下げて、オートメーションの次なる手段を見極めるために顧客意図の上位や重要な表現を探り、オペレーターのワークフローに最新情報を展開しています。「最も効率よく、最高の解決案をお客様に打診する新たな方法を探るための積極的なアプローチです。そればかりか、将来の成功の推進につながります」と、Brewer氏はいいます。

チームは現在、メール調査だけに頼るのではなく、NiCE CXone Feedback Managementから得たVOCの洞察を基に行動を遂行し、一つ一つのチャンネルでのフィードバックを収集できるようになりました。その結果、応答率は40%以上も向上したのです。「Feedback Managementを活用することで、私たちはお客様の声を実に多く把握できるようになりました。以前より精細さを増して、問題の種類やお客様が体験しているよい面も収集しています」と、Brewer氏はいます。

04 改善の結果

コールの呼量削減、顧客の洞察情報のタイムリーな取得、そして過去一の満足度評価達成

現在では初回の問い合わせすべてにバーチャルオペレーターを活用することで、15.9%以上の問い合わせがAutopilotやその他のセルフサービスオプションにより、うまく削減できているという結果が出ています。より詳細な分析を行い、SELは全てのコールが最高の顧客成果に繋がることを確認する予定です。同社は現在、コールを入れる顧客を直接、その主な要件・ニーズに基づいて、PlaystationやSony Musicといった別の事業部門にコストゼロでシームレスに転送できるようになっています。顧客満足度調査では、顧客は事例が終了した後に調査を受けるのではなく、より早い段階で調査に回答できるようになっています。SELはオペレーターのワークフローを見直し、オムニチャンネルの洞察を基にしたより明確な顧客の意図情報の把握や、質を高めたセルフサービスオプションの提供から着手し、また、情報が正しく伝達されたことを確認することでより効率よく顧客の問題に対処しはじめました。この取り組みの結果、2023年度の終わりには、顧客満足度評価はすべてのチャンネルで大きく向上し、歴年の最高記録を達成しました。「NiCEと協力することにより、当社はかつて目にしたことがないほど高い顧客満足度評価を得ることができました」と、Brewer氏はいます。「そして私たちは、経営陣に向けた現実的な期待値を設定することで、会社の体制が進化するにつれて成功の兆しを示せると分かりました。」

オペレーターの記録した情報の分析が、よりスピーディでよりよい解決につながる新たな自動化の可能性と質の高いワークフローをみいだすきっかけになりました。「Interaction Analyticsは、その場その場での状況の可視性を高め、具体的な品質評価を示します。その中で、顧客からのクレームや、私たちが通話内容を手動で確認しなければ、見つけだせなかったかもしれない可能性を指摘してくれるのです」と、Brewer氏はいます。「NiCEは、適切な人材を集めて私たちの問題に素早く取り掛かり、解決をサポートしてくれる点で非常に素晴らしいチームです。」

05 今後の計画

コール対応のさらなるワークフロー改善、顧客フィードバックの効率化、より一層の改善可能性の発掘

SELはInteraction Analytics、Autopilot、Feedback Managementを組み合わせることで、コール対応のさらなるワークフロー改善と製品問題の潜在的な注意喚起の両面から顧客体験を改善するさらなる可能性を見つけられると考えています。同社はまた、営業時間外の問い合わせに対して、音声、チャット、またはSMSセッションを次に利用可能な時間枠にキューに入れることができる、修正されたAutopilotのワークフローを展開する予定です。また、ソリューションはSELの求めに応じて、新たなチャンネルにすぐに拡大することが期待されています。「事業が新たなデジタルチャンネルを必要とすれば、簡単に追加できると分かっています」と、Brewer氏はいます。

セルフサービス体験の向上のために、NiCE CXone Expertも検討されています。「十分なナレッジベースソリューションを提供していないことで、どのようなときに顧客が電話で問い合わせるのか、状況を探っているところです」と、Brewer氏はいます。「NiCEのエキスパートの皆さんは、私たちが必要になるかもしれないものを開発し、先行して提案してくれる能力があるようです。」

“

私たちには、ソニー製品は最高だという自負があります。だからこそ、当社のサポートで得る体験も最高でなければならないのです。NiCEと協力することにより、当社はかつて目にしたことがないほど高い顧客満足度評価を得ることができました。

Roger Brewer
サービスツール・テクノロジー部門長
Sony Electronics Inc.

NiCEについて

NiCE (NASDAQ:NICE) は、世界中のありとあらゆる組織の、重要なビジネス指標を達成しながら特別なカスタマーエクスペリエンスをかつてないほど容易に生み出すサポートをしています。NiCEは、世界トップレベルのクラウドネイティブカスタマーエクスペリエンスプラットフォームCXoneをはじめとする、コンタクトセンターなど向けのAIを活用したセルフサービスとオペレーターアシスト型CXソフトウェアを提供する世界的リーダーです。フォーチュン100企業の85社を含め、150ヶ国以上にわたる2万5,000社以上の組織が、一つ一つのカスタマーインタラクソンを変革し、高めるためにNiCEのソリューションを利用しています。

www.nice.com

NiCEが所有する商標についてくわしくは、
<http://www.nice.com/nice-trademarks>をご覧ください。

NiCE

