

コンタクトセンターにおける人工知能の活用

人工知能がコンタクトセンターのパフォーマンスを強化

人工知能 (AI)、機械学習 (ML)、自然言語処理 (NLP) などの先端技術は急速に進歩しています。

コンタクトセンターで人工知能を活用すれば、顧客とのやりとりの前後や最中に、自動化によってパフォーマンスを高め、効率をいっそう強化できます。

組織にとってのメリット:

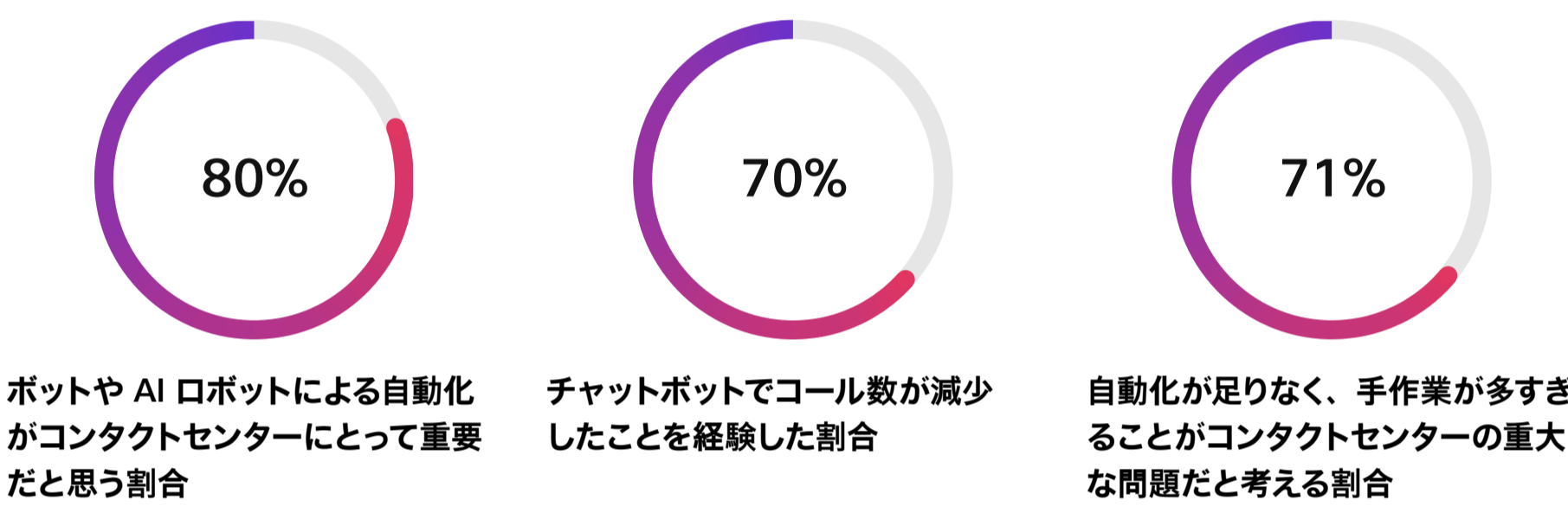
頻繁に発生する簡単な問い合わせに対応する負担を軽減	待ち時間の短縮	24 時間 365 日対応可能	顧客対応の効率向上 ¹
---------------------------	---------	-----------------	------------------------

企業がコンタクトセンターに AI を導入する理由

クロスセル / アップセルの機会獲得	エージェントの満足度と効率の向上	分析ツールによる傾向の特定	60% の企業が今後 3 年以内に AI をコンタクトセンターに導入 / 拡張する予定と回答 ²
--------------------	------------------	---------------	---

顧客の期待 : AI による、使いやすいセルフサービスのオプション

仮想アシスタント、チャットボット、会話型 IVR (自動音声応答)、インテリジェント エージェントが顧客体験を高め、エージェントのワークロードを最小限に抑えます。

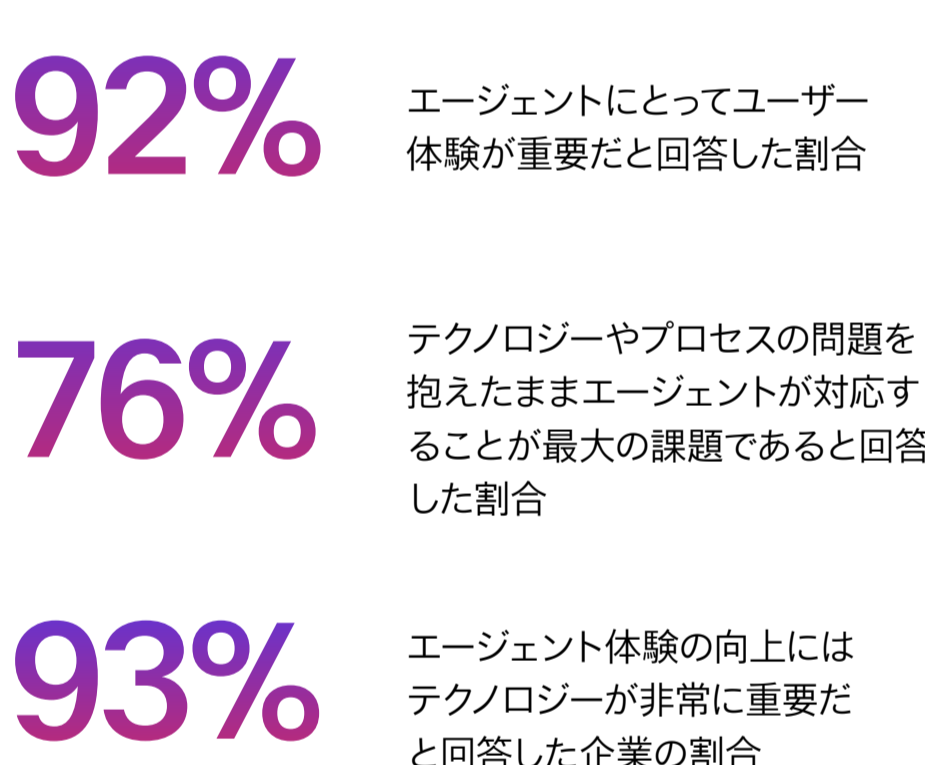


AI を利用した自動化によってワークフローと精度を改善し、コストを削減²

エージェントの不満とは?

- 煩雑で反復的なタスク
- プロセスを遅らせる時代遅れのテクノロジー
- 多すぎるプロセス³

エージェントの成功はテクノロジーとプロセスに大きく依存



それぞれの最優先課題とは ...

AI のプライオリティ	ユースケース	ビジネス成果	チャネル
1 回の問い合わせで解決する割合の向上	コンタクトセンターのエージェントのサポートと効率改善	エージェントの満足度向上と離職率の低減	チャットボットでテキスト / SMS メッセージに対応

成功する企業の AI 活用状況



顧客とのやり取りに AI を使用すべき 3 つの理由

収益の拡大	コストの削減	顧客体験の向上 ¹
-------	--------	----------------------

Webex はクラウドコンタクトセンターのグローバルリーダーとして、シスコが独自開発した AI や Google Cloud Contact Center AI などの最高クラスの人工知能テクノロジーを使用した最も包括的なコンタクトセンター ポートフォリオを提供しています。

シスコのソリューションは、人材合計で 100 年以上の AI 研究・開発経験を持つ、世界トップレベルのチームによって提供されています。

[詳細はこちら](#)

出典: 1. Nemertes Intelligent Customer Engagement - Supercharging digital customer experience 2019, 2. Global Data - Voice of the Customer, Artificial Intelligence (AI) in the Customer Journey, 3. Cisco Global Contact Center Survey