

AI で顧客体験を極める

世界規模の研究により、AI が顧客体験の進化を牽引していることが判明しました。

顧客体験の現状は、期待との間に大きなギャップがあります。

わずか

25%

カスタマーサービスの問い合わせ直後のアンケートに「非常に満足」と回答した割合¹

94%

体験の悪さから、カスタマーサービスとのやり取りを中断している割合

カスタマーサービスが顧客の不满につながる要因は何でしょうか？



ブランドロイヤルティが分岐点に立たされています。

95%

カスタマーサービスの質が悪ければ別のブランドへ移行する割合

74%

カスタマーサービスの評判をブランド購入の判断における重要な要素と考えている割合

顧客が本当に求めている体験とは？

データ分析から見えた、顧客満足度を左右する 3 大要因



スピーディーな関与



迅速なソリューション提供



状況に応じた把握力

Webex Contact Center とともに、AI で次のステージへ

Webex Contact Center の AI が、あらゆる対応を進化させ、企業は顧客の期待を超えるサービスを提供します。

70%

Webex AI により、エージェントの対応速度が 3 倍以上になると見込んでいる割合。²

全体の 3 分の 1

AI による要約機能で、平均対応時間が 10% 以上短縮されると回答。

92%

エージェントがより早く状況を把握し、顧客履歴の理解を深められると回答。

顧客体験を向上させ、より良い結果を実現

Webex AI 機能を展開した企業では、将来への確かな成長が見えています。

68%

ネット プロモータースコアが向上すると予測

75%

顧客離脱率が低下すると予測

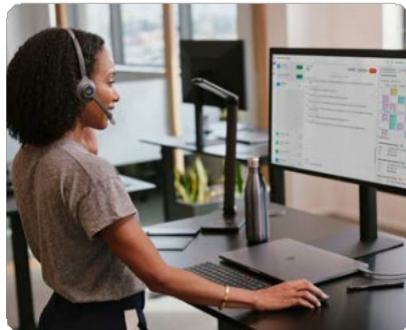
65%

顧客生涯価値が向上すると予測

AI を搭載した CX を、今すぐ提供開始

卓越した CX の提供に向け、デジタルと音声の両チャンネルをシームレスに統合する Webex Contact Center で AI を活用し、能動的かつ学習型の顧客対応を実現しましょう。

専用設計の AI アシスタントにより、顧客の要望を予測し、課題を解決し、体験をさらに向上させます。顧客からエージェント、さらにその先まで、シームレスな対応を実現します。



Webex Contact Center を導入している 85% の企業が、カスタマージャーニーのあらゆる段階で AI 機能を活用し、顧客エンゲージメントを高めています。

[詳しくはこちら](#)

¹ The Futurum Group 「The Changing Expectations of Customer Experience」。(2024 年 2 月)

² Webex AI 早期アクセスプログラムに参加したユーザーを対象とするアンケート調査 (2024 年 5 月)