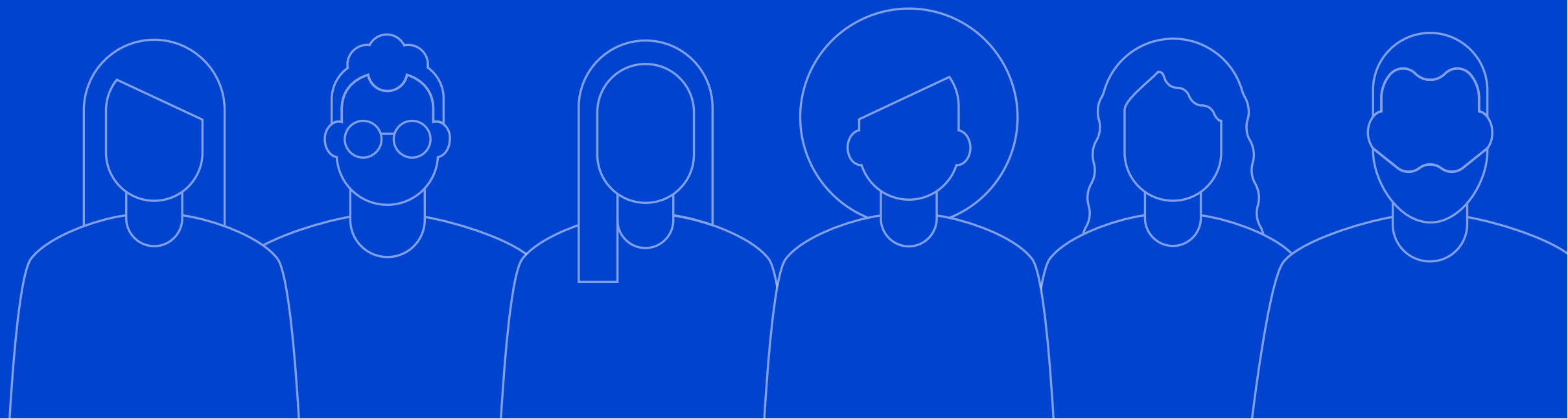


# 自動化すること しないこと

より信頼性の高い、充実した  
カスタマー・エクスペリエンス  
を構築するための6つの基本的  
な自動化プロジェクト



# なぜ自動化なのか？

需要の大幅な変動や健康・安全に対する警戒心の高まりなど、パンデミック後にお客様の行動がどのように続くかを予測することは困難です。ただし、制御できる領域の1つは、お客様のために作成したエクスペリエンスを管理する方法です。

自動化、特にAIと組み合わせた自動化は、これらのエクスペリエンスの修正や改良を支援し、売上の増加、リソースの使用率の向上、お客様満足度の向上を実現します。

# 75%

の回答者が、デジタル戦略が最大の価値をもたらす分野としてカスタマー・エクスペリエンスを挙げています<sup>1</sup>

<sup>1</sup> 「自動化と働き方の未来全社的なインテリジェント・ワークフローの構築」  
IBM Institute for Business Value, 2020年7月。  
<https://www.ibm.com/downloads/cas/JZ5LJV8Z>

# お客様満足度向上 のための6つの 自動化プロジェクト

IBMでは、次の6つの自動化プロジェクトを推奨しています。

- インパクトのある迅速な導入が可能
- クラウド・ソフトウェア・ソリューションを利用した場合のコスト・パフォーマンス
- ほぼすべてのビジネスに適用可能
- 今後持続的な価値を生み出す可能性が高い
- 相互に影響し合い、プラスの効果を倍増させることができる



# これを自動化します...

## 1. 払い戻し請求の承認

### 課題管理

クリアを紹介します。彼女はスピードと効率が良いことで知られていますが、最近、払い戻し請求が急増し、ほとんど手作業で行っているため、お客様の払い戻し請求の処理に苦労しています。お客様が決定を待つ時間が長すぎたり、不正確なサービス料が次の請求書で繰り返されたりすることを懸念しています。その結果、同じお客様の問題に対して何度もメールや電話をすることになり、さらにバックログが増えることとなります。

### アクション

意思決定サービスとワークフロー管理によって、応答時間の遅れ、矛盾、および拡張にコストがかかる手動での承認をなくします。

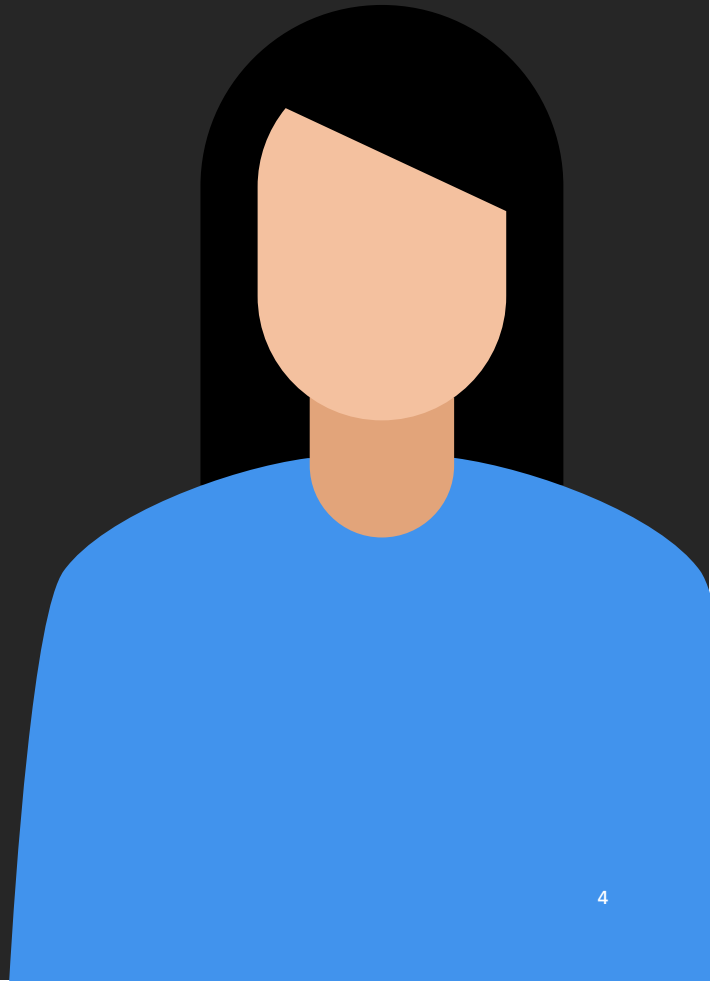
### 自動化すること

自動化された場合の払戻承認の表示：

- お客様からの払い戻し請求は、決定サービスに転送されます
- 意思決定サービスは、お客様の解約傾向、収益性および取引履歴などの複数の情報を考慮して承認を決定し、自動化された決定が専門家が行った決定と同等の信頼性を持つことを保証します
- ワークフロー機能を使ってシステムが返金処理をし、お客様に通知し、バックエンド・システムを更新します。例外的な場合にのみ手動操作が必要

### 自動化しないこと

人として個人的なかかわりが必要な場合は、謝罪を自動化しません。



# これを自動化します...

## 2. お客様のリクエスト・ルーティング

### 課題管理

ホセを紹介します。彼は、銀行に送られてくるお客様の電子メールを手作業で確認し、ルーティングしています。その過程でお客様に関する新しいことを頻繁に学んでいます。もっと時間があれば、お客様に適切な製品やサービスを提供する機会を見つけられたのと思うのですが、彼は増え続けるEメールのルーティングにほとんどの時間を費やしているのです。

### アクション

インテリジェントな自動化により、着信通信の処理方法を合理化します。

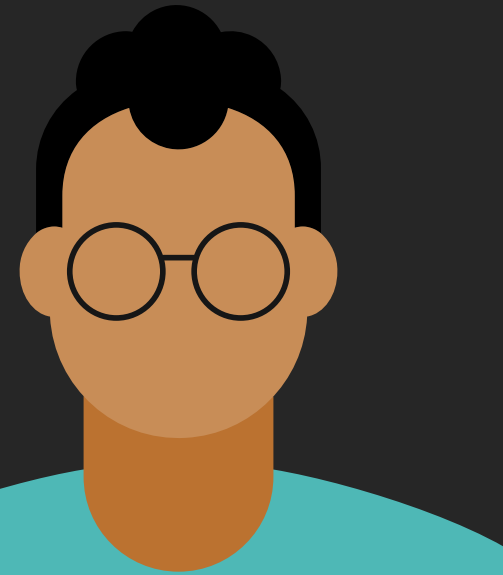
### 自動化すること

自動化された場合のお客様の要求ルーティングは次のようになります。

- AIは通信を分類し、データを抽出します
- ロイヤリティーや収益性など複数の要因に基づいて取扱いの優先順位を決定するサービス
- ワークフロー機能を使ってお客様のリクエストを処理するための新規ケースを作成し、抽出されたデータをケースに自動的に入力します

### 自動化しないこと

お客様の苦痛を感じているように見える行動や対応に対して自動化することは避けてください。人に対する同情と共感を持ってください。



# これを自動化します...

## 3. お客様情報の更新

### 課題管理

エリンを紹介します。彼女は同僚や仕事を楽しんでいます、お客様のデータを複数のバックエンド・システムに手動で転送する時間を短縮したいと考えています。彼女は勤勉なだけに、間違いを犯すことを心配しており、時間の使い方を変えればもっと効果的になると考えています。

### アクション

お客様のデータを読み取り、更新することができるロボティック・プロセス・オートメーション(RPA)ボットを構築。

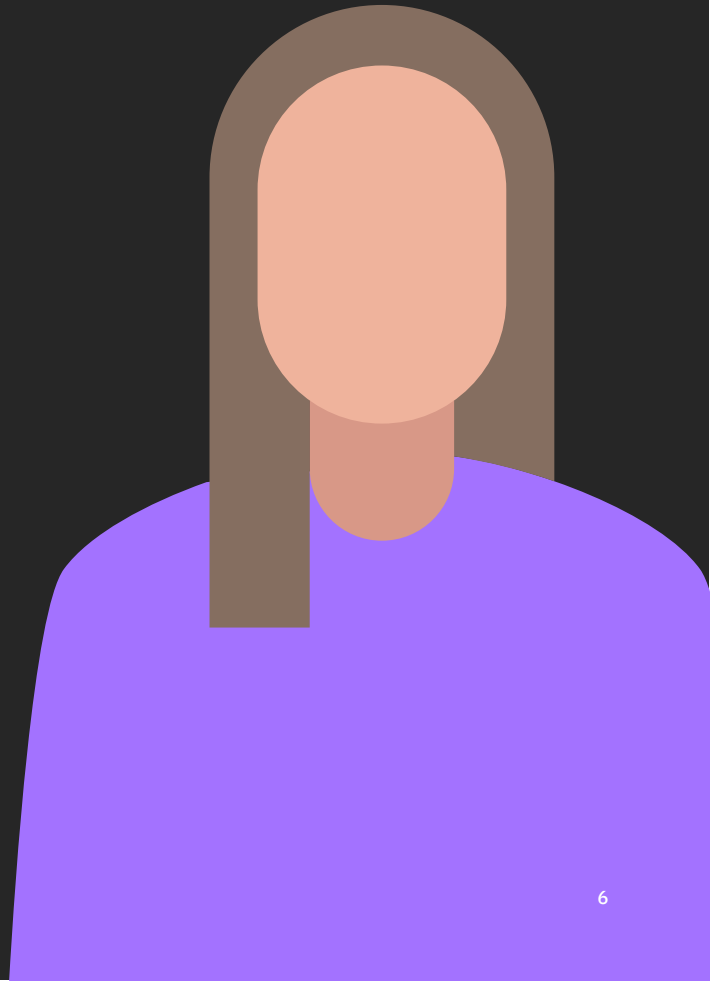
### 自動化すること

自動化された場合のお客様情報の更新は次のようになります。

- お客様がオンラインで新しい住所を送信すると、ボットがそれを受信します
- 新しいアドレスが検証され、ボットが既存のシステムを更新します
- 住所が無効な場合は、解決するためにお客様に連絡します

### 自動化しないこと

トレーニングを受けた従業員が、お客様よりも早くできるようなタスクやプロセスの自動化は避けてください。



# これを自動化します...

## 4. リモート・データのアップロード

### 課題管理

トイインを紹介します。彼女は定期的にお客様に声をかけ、個人情報やその他の関連情報が正確であることを確認しています。彼女は、このようなやりとりを自動化することで、セルフサービスを向上させ、時間を節約できると考えています。

### アクション

インテリジェントなモバイル・キャプチャーを使用して、お客様がどこからでも迅速かつ確実に情報をアップロードできるようにします。

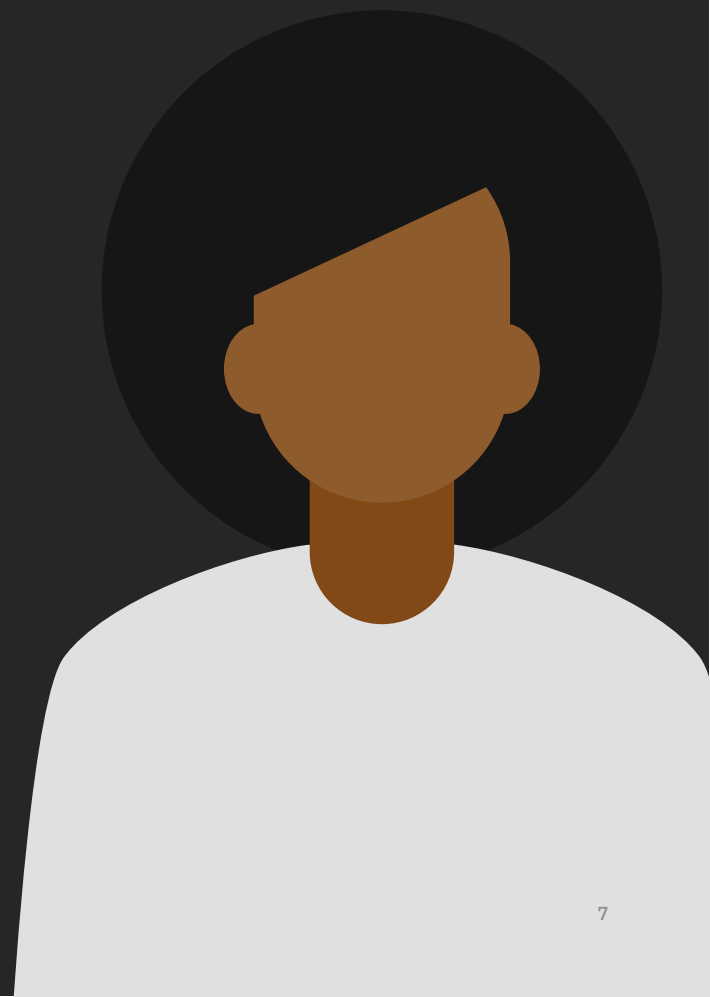
### 自動化すること

リモート・データのアップロードを自動化した場合の様子：

- お客様がモバイル・デバイスを使用して資料を取り込みます
- AIベースのモバイル・キャプチャーは、名前やポリシー番号などの関連資料から情報を抽出します
- 抽出されたデータは自動的に検証され、お客様はデータをシステムにアップロードする前に確認することができます

### 自動化しないこと

人がやると迷惑になり、自動化しても同様に迷惑になるような行為（例えば、無関係なテキストや電子メールを何度も送信するなど）は、自動化しません。



# これを自動化します...

## 5. 小売販売におけるコンプライアンス検証

### 課題管理

Priyaを紹介します。規制対象製品のオンライン販売をサポートしています。彼女の会社では、コンプライアンスを確実にするために手作業による監視に依存しているため、常にお客様に正しい答えを出せるとは限りません。また、ボリュームが増えたときに、ミスが減らすことも困難になります。

### アクション

意思決定サービスを使用して、オンライン購入の検証をリアルタイムで自動化します。

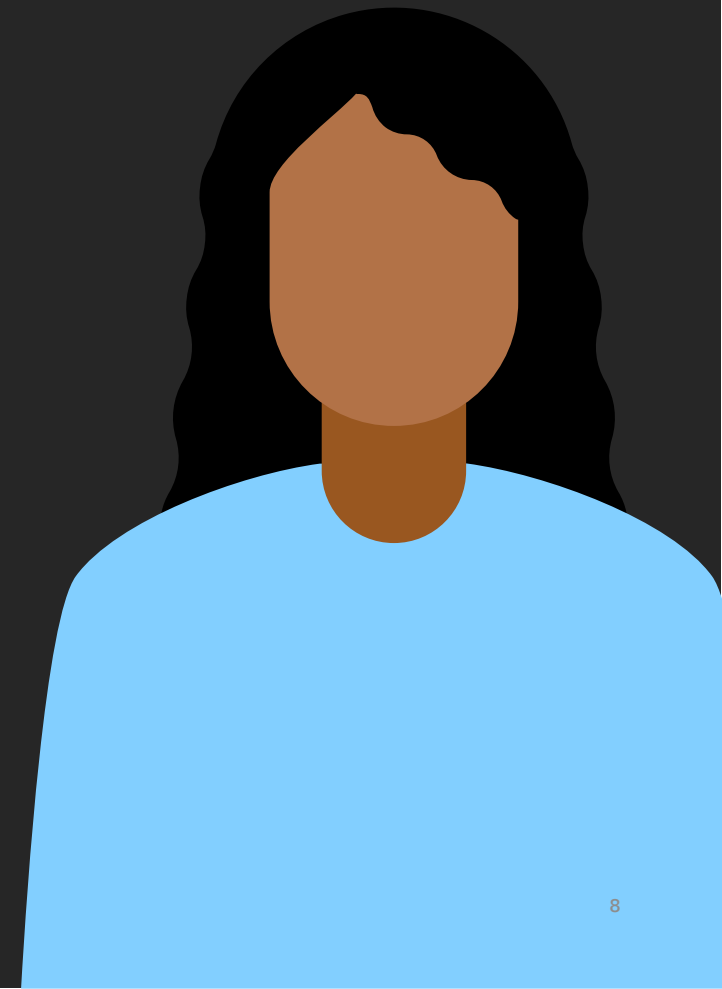
### 自動化すること

自動化された場合のコンプライアンス検証は次のようになります。

- 注文が確定する前に、事前定義された適格性ルールに対して、販売時点で規制対象製品が自動的に評価されます
- オーダーをモニターし、意思決定結果に基づいてカスタマー・エクスペリエンスを向上させるためにオファリングを調整します

### 自動化しないこと

不明瞭な状況でのアドバイスの自動化は避け、代わりに、お客様が迅速かつ容易に、親切で十分な知識を持った担当者にコンタクトできるようにします。





# これを自動化します...

## 6. お客様からのお問い合わせ対応

### 課題管理

アブドゥルを紹介します。彼は増え続けるお客様からの問い合わせや取引に対応しています。基本的なチャットボットの力を借りても、スピードや品質など、カスタマー・エクスペリエンスの期待に応えられないことがあります。多くの場合、チャットボットとのやり取りは、チャットボットが正確に応答する能力に限られているか、お客様が必要なものを把握していないためにすぐに終了します。

### アクション

インテリジェント仮想エージェント (IVA) を、サービスを提供する人々が使用するシステムに統合し、効率と成果を向上させます。

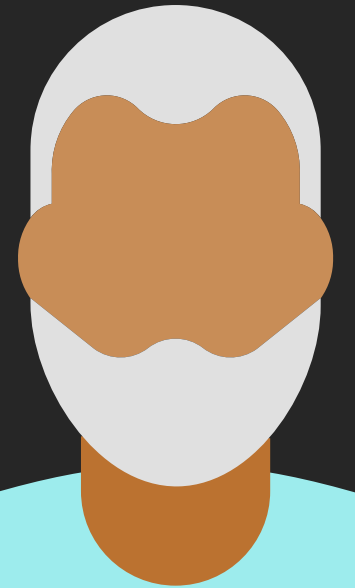
### 自動化すること

自動化されている場合、お客様からの問い合わせへの対応は次のようになります。

- お客様からの問い合わせは、ヒューマン・サービスやサポート・エージェントを模したIVAにルーティングされます
- IVAは、自然言語処理(NLP)を用いて文脈を解釈し、適切な回答やフィードバックを提供しながらお客様を誘導します
- ボットがクエリーを解決できる場合は、適切なアクションを実行しますが、必要に応じて、ボットはお客様を従業員にルーティングします

### 自動化しないこと

自動化によって、従業員がお客様とのコミュニケーションではなく、面倒なツールやシステムの管理に追われるようなことは避けます。



# 要点

すでに主要なお客様対応プロセスのデジタル化と自動化に着手しているのであれば、朗報です。現在および将来にわたって、カスタマー・エクスペリエンス(CX)に焦点を当てた自動化のパイプラインを構築することで、お客様の継続的な行動に適応および変更できるようになります。

IBM Cloud Pak<sup>®</sup> for Business Automationは、これらの各ユース・ケースを自動化する機能を備えており、あらゆる規模の作業を自動化するための完全装備のモジュール式オープン・プラットフォームです。そのモジュール性は、急を要する戦略的なギャップを埋めながら、成長を促す自動化の基礎を築くことができるように設計されています。サブスクリプション・モデルでは、新しいプロジェクトを迅速かつ低コストで開始できます。

# 次のステップ

## AIを活用したタスクの自動化を開始します

フル機能のロボティック・プロセス・オートメーション (RPA) により、ROI (投資収益率) を向上させます。

[詳細はこちら](#) →

## タスクの自動化以上のものを手に入れよう

最も困難な運用上の課題の解決を支援するように設計された一連の統合ソフトウェアを使用して、メリットを享受できます。

[詳細はこちら](#) →

## 戦略的ガイダンスおよびサポートへのアクセス

この半日の仮想ワークショップでは、短時間で成功する自動化プロジェクトを無料で優先順位付けします。

[ワークショップを希望する](#) →

© Copyright IBM Corporation 2021

日本アイ・ビー・エム株式会社  
〒103-8510  
東京都中央区日本橋箱崎町19番21号

Produced in the United States of America  
2021年8月

IBM、IBM ロゴおよび ibm.com は、世界の多くの国で登録された International Business Machines Corporation の商標です。他の製品名およびサービス名等は、それぞれ IBM または各社の商標である場合があります。IBMの商標の最新リストについては、Webサイト ([www.ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml)) の「著作権および商標の情報」を参照してください。

本資料は発行日現在のものであり、随時、IBMによって変更される可能性があります。IBMが事業を展開するすべての国で、すべての製品が利用できるわけではありません。

記載されている性能データとお客様事例は、例として示す目的でのみ提供されています。実際の性能は、特定の構成や動作条件によって異なる場合があります。

本書に掲載されている情報は特定物として現存するままの状態を提供され、第三者の権利の不侵害の保証、商品性の保証、特定目的適合性の保証および法律上の瑕疵担保責任を含むすべての明示もしくは黙示の保証責任なしで提供されています。IBM 製品は、IBM 所定の契約書の条項に基づき保証されます。

00000000

