

ビジネスレジリエンス の維持

デジタル・カスタマエクスペリエンス
強化のためのベストプラクティス



カスタマエクスペリエンスの 未来を再考

コロナ危機が収束しても、消費者がデジタルチャネルを好んで利用する可能性は非常に高いことが予想されます。従って、企業はすばやく行動し、長期的観点からデジタルチャネルへの大規模な移行に迅速に対応しなくてはなりません。非接触型のオペレーションを通じて世界と安全に交流したいという顧客の希望は、ニューノーマルです。

変化するビジネスとテクノロジーの環境において事業運営のニューノーマルに適応するには、企業は一貫した水準のカスタマサポートを継続的に提供できるよう、デジタルエンゲージメントのプラットフォームを整える努力をより一層強化する必要があります。



マッケンゼー社によると、80%の企業は「経済的な存続能力を保つには、自社の中核ビジネスをデジタル化すべき」と信じています。

デジタルエンゲージメントは大いに加速しています。次期ノーマルにおいて成功するには、企業は目標を定めた投資を通じてカスタマエクスペリエンスを再考し、改革が要求されます。以下は3つの優先事項です。

- 1 デジタルリカバリーに向けた準備を行う
- 2 安全かつ非接触型のカスタマジャーニーをデフォルトとして受け入れる
- 3 顧客のフィードバックを求めるのではなく、予想する

カスタマエクスペリエンスを向上させるための考慮事項



CX(カスタマエクスペリエンス)を活用して競合相手の一歩先を行く。独自のカスタマエクスペリエンスを提案して、顧客ロイヤルティを促進。



チャンネル、カスタマジャーニー、また従業員のパフォーマンスに関して、エンドツーエンドの可視性を実現。



顧客向けの直感的なタッチポイントアプリと従業員向けの効果的なツールを備えた、シンプルで完全統合型のシステムを導入。

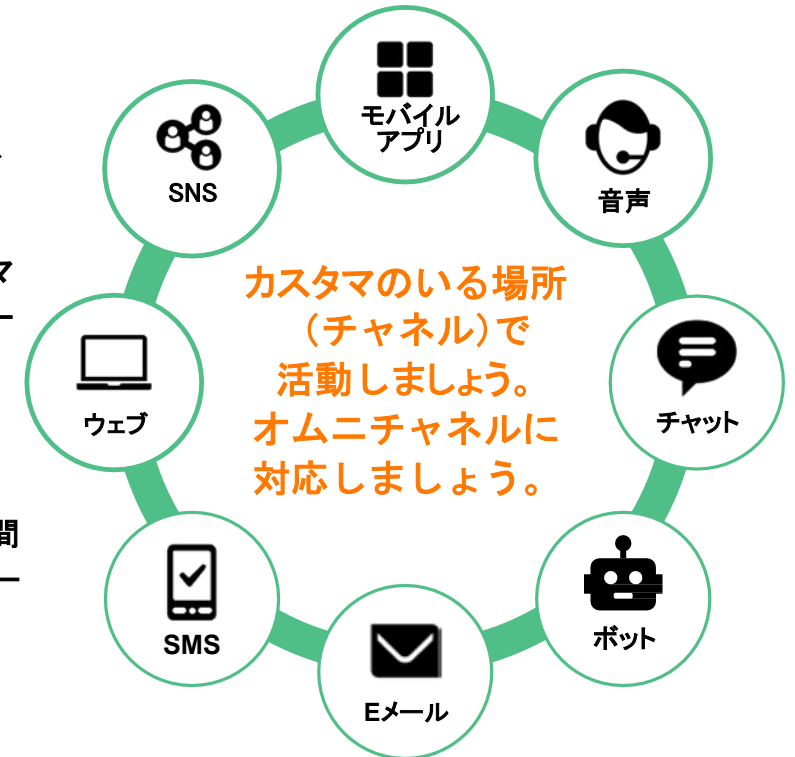


オールインワンの革新的なカスタマエクスペリエンス・サービス

変化する顧客の好みをリアルタイムで把握し、カスタマジャーニーの個別化と顧客の心情の予測を目的として、迅速にイノベーションに取り組むことが、独自のカスタマエクスペリエンスを提供する際の最優先事項です。

Orangeは、顧客と共にイノベーションに取り組み、オムニチャネルのカスタマジャーニーの中で現れる各タッチポイント毎に最適のソリューションをデザインします。イノベーションのためのプラットフォーム構築を支援し、AI、ML、チャットボット、自動化テクノロジーの道を開くことも可能です。

- 顧客のデータを実用的なインサイトへと変換するアナリティクス
- インタラクションやプロセスを自動化するチャットボット
- ハイブリッド型またはオンプレミスでオムニチャネルのカスタマエクスペリエンスを提供する、サービス型コンタクトセンター(CCaaS)
- 個人的なエンゲージメントを創出するためのCRMインテグレーション
- フロントオフィスのエージェントとバックオフィスの専門家との間の円滑なコミュニケーションを確実にするコラボレーションツール
- 直感的なセルフサービスを提供する自動音声応答



Orangeが提供するソリューション

ネットワークネイティブのデジタルサービス企業として、世界中の組織を支援し、ビジネス中断のリスクを緩和して、一貫したカスタマエクスペリエンスを実現：



顧客のコールセンター業務をシームレスにクラウドへ移行

Orangeのコンサルタントは、クラウドベースのオムニチャネルコンタクトセンターを通じて、新たなサイトの展開と変更を迅速に実施にして顧客をサポートします。コンタクトセンターの運用開始、ホスティング、メンテナンスをOrangeに委託することで、ITスペシャリストの人材に投資することなく、カスタマリレーションシップマネジメント(CRM)およびカスタマアナリティクスの最新技術を活用できます。



Contact Center Accessを使ってどこからでも電話を受信

Contact Center Accessは、技術または規制の違いによる制約を受けないOrangeの包括的なソリューションで、様々な種類の番号（フリーダイヤル、地域別、料金シェア、電話の受信、ルーティングを含む）を提供します。現在、このソリューションは150か国以上で利用できます。企業が緊急の電話を受信し、ルーティングした上でアクセス番号の導入までを2分以内に実行します。



迅速な問題解決のため、AIを搭載したチャットボットを展開

繰り返し発生する単純な顧客の問い合わせを自動応答に誘導するため、AI駆動型のチャットボットを開発・展開して顧客を支援します。様々な地域を超えた複数の言語をサポートするOrangeのチャットボットサービスは、24時間以内の導入が可能で、顧客の進化する要件に合わせて簡単にカスタマイズできます。



強化されたオムニチャネルコミュニケーションで、カスタマエクスペリエンスを向上

顧客のコミュニケーションチャンネル（テキスト、SNS、Eメール、インスタントメッセージ）すべてを通して、顧客の能力をアップグレードする単一窓口を提供し、バックエンドのインフラストラクチャを構築することなく、統一されたカスタマエクスペリエンスを実現させます。これには、Orangeの企業向けメッセージングプラットフォームやSMS通知サービスが含まれています。顧客は、自身の顧客が希望するチャンネルを通じて、リアルタイムで警告通知を送信し、コミュニケーションを取ることができます。

クリティカルコンタクトセンターが、世界中の多国籍従業員を安全に維持

顧客がパンデミックにおける複雑な状況に迷わず対応できるよう、世界最大手の旅行者向けセキュリティ・医療サービス提供者の1社は、従業員と顧客の安全を保つ必要がありました。世界中に30か所ある同社のコンタクトセンターは、速やかに厳戒態勢に移行する必要がありました。

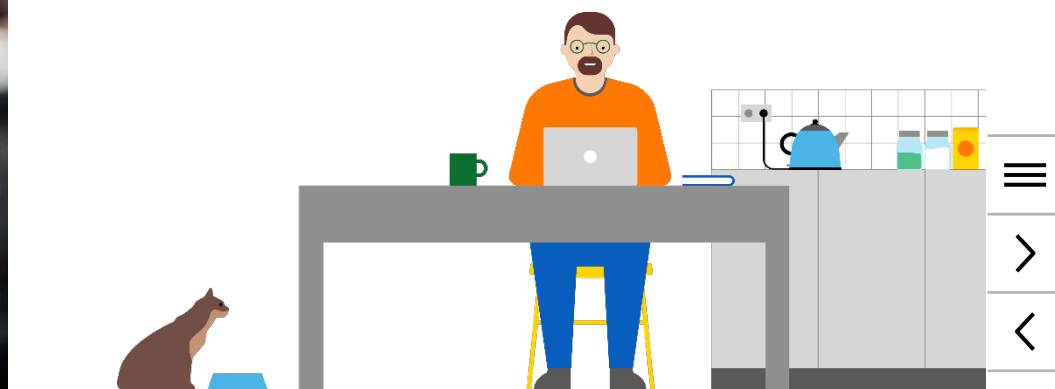
コンタクトセンターには、医者、看護師、医療従事者、複数言語のコーディネーター、ロジスティクスの専門家がスタッフとして配備されています。このコンタクトセンターは通常、24時間年中無休で営業し、年間500万件以上のサポートコールに対応しています。

一方で、新型コロナウイルスの危機の最中、同社は他の誰もがそうであったように、新型コロナウイルス対策の制約の影響を受けました。同社は、パンデミックにおける従業員の安全を確保し、従業員が他者を助けられる環境を提供する必要がありました。

課題：世界的な緊急対応インフラストラクチャのレジリエンスを維持

同社がOrange Business ServicesのIP電話とコンタクトセンターのソリューションを展開し、通常通り滞りなく業務を遂行できるよう、Orangeは、BCP(事業継続計画)に関する緊急支援要請を受けました。

- 同社は、オレンジビジネスサービスのIP電話とコンタクトセンターのソリューションを起動し、稼働させ続ける必要があった。
- 世界中のコンタクトセンターのエージェントは、すぐに在宅勤務を開始できるようにツールを得る必要があった。
- 同社は、自宅から電話を受けられるエージェントの数を増やし、パンデミックが原因で増加したコール件数に対応できる体制作りが必要だった。
- また、世界中のエージェントが一貫して在宅勤務を行う環境を確保するため、ハイパフォーマンスな接続性が必要だった。



クリティカル・コンタクトセンターが、世界中の多国籍従業員の安全を維持

多国籍なセキュリティ・医療サービス提供会社は、国際的な緊急対応インフラストラクチャを強化して、顧客が必要な情報と援助を確実に得られる体制を構築

素早い対応と事業の継続性

Orangeは、Contact Center Solutionのライセンスのユーザ数を短期間で1,000人から1,600人へと増やしました。このソリューションは、電話のルーティングに端末相互間で対応し、一貫したクオリティのサービスをエージェントの所在地に関わらず提供します。

プライベートのVPNを通じて接続するエージェント向けに、処理能力が速やかにアップグレードされ、接続性が確保されました。これは、VPNライセンスの増加によってサポートされています。また、Orangeは、欧州、アジア、米国における自社VPNのゲートウェイ3つの能力を倍増させ、各ゲートウェイのユーザ数を1,000~2,000人から、最大6,000人にまで増加させました。以前同社でリモートワークをしていた従業員は、500~1,000人でした。

「Orangeは、世界的な危機の中にあっても、多国籍なクライアントに向けて質の高い緊急およびセキュリティ対応サービスを継続提供します。」



1,600

1日24時間、年中無休体制のエージェントおよびバックオフィスの可用性と関連して、パンデミックの中、Contact Centerライセンスが1,000件から増加



6,000

リモートユーザの最大キャパシティを新型コロナウイルス以前の500~1,000人から増加



クラウドを利用し、危機におけるカスタマエクスペリエンスを最大化

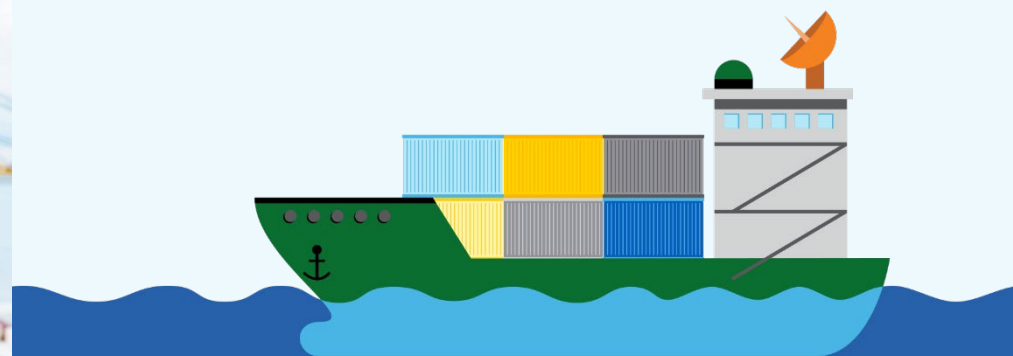
優れたカスタマエクスペリエンス(CX)の提供は常に欠かせませんが、最近の新型コロナウイルスの緊急事態期間中においては、これが死活問題となりました。

Orangeの顧客である、国際的な貨物輸送業者ZIM Integrated Shipping Services社は、顧客のために業務を継続する必要がありました。それに加え、世界20カ所のコンタクトセンター全体でのコラボレーションと生産性の向上が必要でした。

顧客とのインタラクションの急増

新型コロナウイルスのパンデミックでは、世界各国のコンタクトセンターと顧客とのインタラクションが急増しました。これにより、

- 優れたカスタマエクスペリエンスの必要性を強調し、ZIM社の積極的なCXに対するアプローチが支持されました。
- カスタマエクスペリエンスをデジタル化し、強化しつつも、顧客がニーズにあった(人間味のある)対応をしっかりと受けられるようにするという、ZIM社のコミットメントの重要性を強調しました。
- ZIM社には、急速に変化する市場で競合上の差別化要因、強化されたCXを提供するためのテクノロジーとノウハウが必要であることを意味しました。



危機の期間におけるクラウドを利用した カスタマエクスペリエンスの最大化

ZIM社は、OrangeのManaged Contact CenterをOrangeのクラウドによって保護される、自社用にカスタマイズしたカスタマリレーションシップマネジメント(CRM)システムと連携させて活用しています。

これによってZIM社ができるようになったこと:



カスタマジャーニーに沿ったデータ分析。



電話をかけてきた顧客に対してやりとりの履歴に基づいて適切なエージェントを割り当て。



新型コロナウイルスの危機の際でも、ZIM社の顧客に個別化された体験を提供。

カスタマジャーニーに沿ったデータ分析もまた、ZIM社が継続したCXの改善のための重要なインサイトを創出します。ダッシュボードとリアルタイムのモニタリングは、顧客とのインタラクションに関する360度ビューを提供し、リソースの最大化を保証します。

また、ZIM社は、Orange UC (Unified Communications) およびサービスの Collaboration Suiteも展開しました。これによりZIM社のエージェントは、音声、ビデオ会議、またコラボレーションツールへ安全にアクセスできるようになりました。パンデミックは多くの企業に混乱をもたらしましたが、ZIM社は同社CXのあらゆるチャネルの強化に成功しました。

「カスタマサービスチームの多くが非常に短期間のうちに在宅勤務に切り替えざるを得ないという、新型コロナウイルスのパンデミックの影響に関わらず、世界の各支店で高水準のカスタマエクスペリエンスを維持することができました。これを実現する上で大きかったのは、Orange Business Servicesの技術と能力です。」



Assaf Tiran

グローバルカスタマサービス担当副社長



顧客会社の傑出したデジタル主導・データ駆動型体験のデザインを支援

Orangeは、デジタル・カスタマエクスペリエンス分野のリーダーとして、技術、機能、また業界の専門知識を活用し、顧客会社のエンドユーザエクスペリエンスの向上をサポートします。

- **マルチベンダーのアプローチ**: 業界のトップベンダーと提携し、最も優れたカスタマエクスペリエンスのプラットフォームをエンドユーザと従業員の双方に提供します。提携ベンダーには、Genesys、Cisco、NICE、Vonageが含まれます。



- **国際的な実績**: 顧客企業の世界規模での可用性およびレジリエンスを保証するため、世界最大の音声・データネットワークの基盤を提供します。これは、110か国に位置する分散型アーキテクチャで、データセンターと電話受信能力においては、地域的に相互の冗長性が保証されています。
- **確固としたセキュリティ**: CXの変革には、セキュリティが成功を左右する要因となる可能性があります。顧客会社のシステムをクラウドとSNSの情報に対して開放する場合、セキュリティの強化が要求されます。Orangeは、顧客企業ウェブサイトへの訪問から、顧客企業データセンターでのデータ保管まで、顧客会社のカスタマエクスペリエンスに含まれるすべてのステップを安全なものにします。
- **比類ない電話受信エリア**: 技術または規制による制約を受けずに、現地での課金またはグローバルでの一括課金を選択する柔軟性と共に、150か国以上で音声通信エリアを提供し、電話受信やルーティングを可能にします。
- **カスタマサービス**: メジャーサービスセンター（MSC）5カ所、ローカルサービスセンター24カ所を運営し、30か国語でセンターを時間帯毎にシフトする24時間体制のサポートを提供しています。



イノベーションによって成長する企業に対し、イノベーションの具体化を支援

顧客と提携してカスタマエクスペリエンスのロードマップに取り組み、以下を支援：



会社と顧客間の
エンゲージメント
強化



従業員の
エンパワーメント
向上



エクスペリエンス
強化

一貫したオムニチャネルエクスペリエンスにより、顧客からの支持を促進。個別化した顧客とのインタラクションを実現し、問い合わせの解決までの時間を短縮。

統一されたコックピット、360度の顧客ビュー、またターゲットを絞ったコーチングを提供することで、フロントラインのロイヤルティを向上し、パフォーマンスを促進。

顧客のデータを意義のあるインサイトへと変換し、価値と違いのあるエクスペリエンスを創出。

FROST & SULLIVAN

各方面から評価される
業界のトップ企業

Orange Business Servicesは、「Asia-Pacific Cloud Contact Center Service Provider of the Year」賞を受賞しました。」



革新的なカスタマケアを総合的に提供できる企業として、

Contact Center Servicesから、カスタマデータの分析まで、永続的なカスタマエクスペリエンスの創出をサポート

ビジネスレジリエンスを高めるための5つの戦略については、[こちら](#)をご覧ください。

効果的なリモートコラボレーションの方法に関する詳細は、[こちら](#)をご覧ください。

強靱な事業運営の実現方法に関して詳細な個別コンサルティングをご希望の場合は、[こちら](#)からOrange担当チームまでご連絡ください。

