

可視化の 重要性

カスタマーエクスペリエンス、顧客満足度、コスト管理全体で、
エンドツーエンドのインサイトを活用



すべてを可視化し、重要課題に取り組む

トップクラスの企業は、効果的なエンゲージメントに基づいて卓越したカスタマーエクスペリエンスを提供していることに誇りを持っています。そうした企業では、電話やライブチャットから SMS やメールまで、さまざまなチャネルを通じて顧客との対話を管理しています。ところが、その同じトップ企業が、顧客満足度が低下し始めた途端、どうしたらいいのかと途方に暮れてしまうことがあります。顧客を強く意識してきた企業が顧客の期待に応え、優れたエクスペリエンスを提供することがますます困難になっている理由は何でしょう。何を見落としているのでしょうか。

エクスペリエンスがすべて。

顧客の期待は高まることはあっても、やむことはありません。顧客は自分たちのニーズに対し、プロアクティブかつ迅速に、透明度の高い方法で対応してもらいたいと望んでいます。またブランドには、自分を歓迎し、自分のことを記憶し、パーソナライズされた関連性の高いエクスペリエンスを提供して欲しい、必要なときにいつでも利用できる存在でいて欲しいと望んでいます¹。そのため、あらゆる顧客にサービスを提供するには、顧客のニーズを把握し、それに基づいて行動しなくてはなりません。

可視化することが重要です。詳しくは以下をお読みください。

¹ 『Life reimagined: Mapping the motivations that matter for today's consumers』、Accenture、2021 年

“アクションを伴わないビジョンは単なる夢にすぎず、ビジョンを伴わないアクションは単なる暇つぶしにすぎない。ビジョンはアクションを伴って初めて、世界を変えられる。”

『Leadership Visionary and Futurist』 著者、Joel A. Barker 氏

カスタマーサービスの隠れたコスト

企業では、サービス関連の目に見えるコスト以外にも、隠れたコストが発生しています。融資の手続き、顧客への請求、支払の業務を担当するバックオフィスの従業員は、サービスのサポートに業務時間の 25% を費やしていますが、このような運用コストは、多くの場合、サービス業務には計上されません²。

オペレーションに優れる企業は、前年比で年間収益の 20.6% 向上、運用コストの 12.8% 縮小、顧客満足度の 29% 向上を実現しています。

デジタルワークフローで組織全体の可視化と運用を支援

どうすればトップ企業と同様の成果を達成できるのでしょうか。オペレーションのボトルネックを生む業務を自動化して最適化すれば、重要課題に集中するための時間を確保できます。

デジタルワークフローを使用すると、顧客対応業務をミドル/バックオフィスにつなげることができます。つまり、顧客業務を行う組織全体が一丸となって顧客のニーズに対応できます。ワークフローは、時間のかかる手動プロセスを排除し、インサイトを活用した自動化と最適化の導入を促進します。また、重要なビジネスデータをすべて結びつけて、全社的な一元的アクセスポイントをステークホルダーに提供することもできます。では、問題が発生した場合はどうでしょうか。デジタルワークフローでは、機械学習技術と分析を使用して、インフラストラクチャとアプリケーションを監視します。担当者は問題を事前に検出し、優先順位を付け、迅速に解決するための可視性を得ることができます。



^{2,3} 『Customer Operations 2021: Success in CX and Digital Transformation through Service and Back-Office Alignment』、Aberdeen、2021 年 5 月

優れたカスタマー エクスペリエンスを創出

Accenture では、先日、22 か国で 25,000 人以上の消費者を対象とした調査を実施しました。対象者の 50% は、コロナ禍をきっかけに、人生にとって大切なことは何かを再評価したと回答しています。また、そのうちの 3 分の 2 以上が、普段から商品を購入している企業に対し、混迷の時代において消費者のニーズと目的がどう変化するかを把握し、そのニーズに対応してくれることを期待しています。

“

消費者はカスタマーサービスに、もっとインタラクティブなコミュニケーションを期待している。また、応答時間を短縮するとともに、個別のニーズや懸念をもっと尊重して欲しい、もっと配慮して欲しいと望んでいる。⁴

Accenture の推奨事項：

- 自社が提供するエクスペリエンスについて再考し、高まるモチベーションにスピード、アジリティ、イノベーションで対応する
- 業務全般で消費者の変化する要望を取り入れたエクスペリエンスを創生できるよう、組織全体を構造化する

では、そのためにはどうすればよいのでしょうか。効果が実証された 3 つの取り組みと、それによって変革がもたらされる理由について詳しく見ていきましょう。

⁴ 『Life reimagined: Mapping the motivations that matter for today's consumers』、Accenture、2021 年

カスタマーエクスペリエンスを 変革するための3つの取り組み

1

単一のクラウドベースの System of
Action を確立する

2

フロントオフィス、ミドル
オフィス、バックオフィスを
統合して、サービスを向上させる

3

顧客が気づく前に問題を見つけて
修正する





1

ビジネスをエンドツーエンドで変革するために、単一のクラウドベースの System of Action を確立する

統合型のプラットフォームとデータモデルから着手することで、データ、システム、チームを簡単に連携し、コンテキストワークフローを作成してビジネスプロセスを自動化できます。

プラットフォームに機械学習を組み込めば、コストを削減しながら、解決までの時間を大幅に短縮することが可能です。さらに、最前線のエージェントから、ミドルオフィスやバックオフィスの運用スタッフ、管理者にいたるまで、優れたカスタマーサービスの提供を担当する全員が、可視化されたプロセスを把握できるようになります。そしてチームは、顧客の問題に事前に対処し、顧客の一般的な要求を即座に処理できるようになります。



“

Now Platform を利用することで、不可能はなくなりました。

Swiss Re 社、グループ事業部、カスタマーエクスペリエンス & デジタル配信責任者、Stefan Sieger 氏



SCHEIDT&BACHMANN 

“

ServiceNow はサービスの拡大と会社の成長を可能にしてくれるプラットフォーム。

Scheidt & Bachmann 社、英国オペレーションディレクター、Jason Barnes 氏

97%

「満足」または
「非常に満足」と
答えた顧客の割合

2

フロントオフィス、ミドルオフィス、バックオフィスを統合して、サービスをさらに向上させる

カスタマーサービスと顧客を他の部門につなげることで、問題を恒久的に修正できるだけでなく、問題の発生を防止できます。また、統合型プラットフォームの活用により、チーム全体のプロセスを自動化して迅速な解決を実現できます。

顧客からの問い合わせに対応するカスタマーサービスエージェントや自動ワークフローは、顧客からの要求を受けて、フィールドサービス、エンジニアリング、オペレーション、財務、法務などの部門に直接問題を割り当てることができます。そしてエージェントと顧客は、問題が解決するまで、完全に可視化された状態で問題を追跡します。1つの顧客グループの問題が解決されれば、今後、他の顧客が同じ問題に直面することはありません。エスカレーションする前に問題がすでに解決されているからです。



3 顧客が気づく前に問題を見つけて修正する

堅牢な CMDB を採用した単一の System of Action により、顧客の製品とサービスの健全性をリアルタイムで可視化できます。この可視性により、問題を事前に検出できるだけでなく、発生を完全に防ぐことも可能です。

影響を受ける顧客に前もってアラートを送信すれば、顧客が質問や懸念についてカスタマーサービスエージェントに連絡する必要がなくなります。それでも顧客から問い合わせがあった場合には、最前線のエージェントは問題のステータスについて最新情報を顧客に提供できます。さらに、頻繁に再発する問題については、単一のシステム内の統合データと AI を利用し、潜在的な問題を予測して解決を自動化できます。



72%

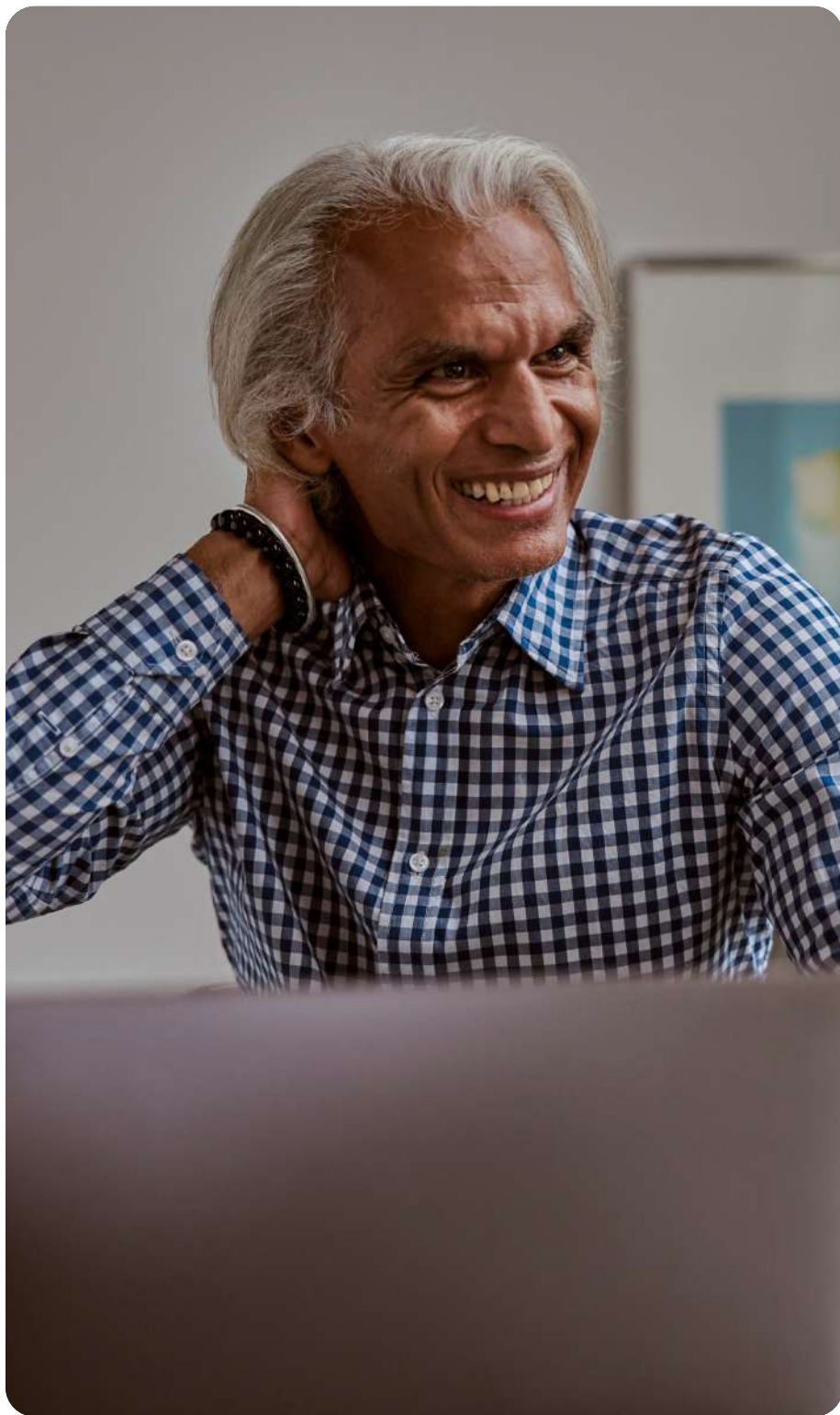
エラー処理で
支払が自動化
されている割合

82%

払い戻しが自動引き
落としにより 30 秒
以内に完了した割合

91% 以上

自動で解決された
一括支払の例外の割合



サイロ化を解消して可視性を向上

従業員、プロセス、テクノロジーが断片化されていると、シームレスなカスタマーエクスペリエンスを提供することはできません。

Now Platform® は、フロントオフィス、ミドルオフィス、バックオフィスの機能と、そこで生み出されるエンゲージメント、プロセス、データのすべてを連携させるデジタルワークフローの構築を可能にします。しかも、単にそれらを 1 つにまとめるだけではありません。問題点や効率化の機会を浮き彫りにする、高性能で追加設定が不要な機能によって、あらゆるインサイトを実行に移すことができます。

その後、次のようなワークフローを構築、開始、自動化、最適化します。

- 既存のシステムを結合し、投資効果を最大化する
- 既存のデータからより多くの価値を引き出す
- 部門間でコミュニケーションを効果的に行う
- モバイルアプリを活用して、現場での効率性を高める
- SLA に対するパフォーマンスを把握する

状況が明確に可視化された。 ボトルネックも、問題もなし

デジタルワークフローを利用し、あらかじめサイロ化を解消しておけば、すぐに効果は現れますが、可能性はそれだけにとどまりません。

リクエストを適切なカテゴリに分類し、適切に優先付け、適切なエージェントに自動的に送り、エージェントが迅速に対処できるようにすることで、リソースを最適化できます。また、機械学習の機能を利用して、大規模なデータセットを分析し、傾向を特定して、顧客が問題に気づく前にマネージャーや管理者がアクションを起こせる環境を実現できるため、企業の効率性が向上します。さらに、定型業務を行う必要性が排除されることで、顧客とエージェントの生産性が向上し、満足度がさらに高まります。

業務を効果的に遂行できるように必要なデジタルソリューションを従業員に提供すると、顧客の満足度向上にもつながります。人材が定着し、サイロ化が解消され、顧客とのあらゆるインタラクションでシームレスなエクスペリエンスを提供できる、まさに良いことづくめのソリューションです。



41% 1日のケース件数が
減少した割合

43% 顧客からの状況
確認のコールが
減少した割合

71% Rogers を 10 点満点中
9 点または 10 点と
評価した顧客の割合

“

当社の事業とお客様に優れたエンドツーエンドのエクスペリエンスを提供する能力に、驚くほどプラスの効果がありました。

Rogers Communications 社、テクニカルカスタマーサービス担当 VP、
Scott Thompson 氏



インサイトに基づいてアクションを起こし、価値の創造を速める

カスタマーエクスペリエンスに関するデータとインサイトがあるからといって、それに基づいてアクションを実行に移す時間、能力、テクノロジーもあるとは限りません。ServiceNow のデジタルワークフローを利用すれば、顧客の要求に対して、エンゲージメントを超越したアクションを実行に移すことが可能になります。

その結果、問題への対処が迅速化され、エージェントの時間とコストを節約できます。さらに、何が重要か明確化することでリソースに優先順位を付け、サービスの対象範囲を最も必要とされる部分に合わせてすぐに調整できます。また、追加設定が不要のダッシュボードとベストプラクティスに基づく多数の KPI を使用すれば、最初から全力で取り組んで、価値実現までの時間を短縮できます。

全社一丸となって顧客にサービスを提供する

エンドツーエンドの可視性に加え、単一の System of Action によって、企業が部門の垣根を越えて一丸となって動くことが可能になります。つまり、エンドツーエンドの業務フローを管理するためのパートナープラットフォームやデータ連携の費用を低減するとともに、できる限りプロセスを自動化することでコストを削減できます。

顧客にセルフサービスの手段を提示することで、効率を上げ、コストを削減できます。下流工程のエージェントとチームメンバーが解放され、もっと複雑な仕事に集中できるようになり、ケース数の削減と解決時間の短縮につながります。



状況が明確に可視化された 今こそ、行動を起こすとき

優れたエクスペリエンスを生み出すには、見ているだけでなく、実行する必要があります。つまり、可視性とアクションです。組織全体の力を活用し、何が重要かを判断し、対応するために必要なツールとテクノロジーを従業員全員に与えましょう。そうすれば、すべての顧客に、見てくれている、聞いてくれている、大切にしてくれていると感じてもらえます。

夢を現実に変えるには、顧客との個別の対話に加え、エンドツーエンドの可視性を単一の System of Action と結びつけ、スピードと透明性を保ちながら、プロアクティブにサービスのニーズに対応しなくてはなりません。そのためには、可視化とServiceNow のデジタルワークフローが必要です。

ぜひ、実現させましょう。

“ 行動を見てみよう。人々を見てみよう。自由を見てみよう。関心を持っているのは誰か見てみよう。

The Who - Let's See Action



誰もが注目するカスタマーエクスペリエンスを ぜひ、実現させましょう

ServiceNow は、お客様が優れたエンドツーエンドのエクスペリエンスを提供できるようサポートします。繰り返し、大規模に。

デジタルワークフローによって、企業全体の力を活用してカスタマーサービスを背後から支援します。誰もが接続され、インサイトは自由に流れます。顧客のニーズに素早く積極的に透明性の高い対応をするために必要な可視性と情報を従業員に提示します。自動化、AI、その他のインテリジェントテクノロジーを活用すれば、ワークフローでケースマネジメントが簡素化、強化され、問題が起こる前に回避できるとともに、問題が起きた際の解決までの時間が短縮されます。

ServiceNow を利用して、従業員に力を発揮する手段を与え、顧客ロイヤルティを高めて、収益を大幅に拡大しましょう。

[デモを見る](#)