

株式会社新生銀行

コールセンターの自動音声応答をVoiceWatchで監視
録音機能の活用で“顧客体験”のチェックが容易に

真に価値ある商品とサービスの提供を通じて、個人のお客さまにとって“Only Oneの銀行”を目指している新生銀行。ここでは個人向け業務の重要な顧客チャネルに位置づけられている新生パワーコール（新生銀行のテレフォンバンクサービス）の自動音声応答機能を、VoiceWatchによって監視しています。以前はオペレーターによって手作業で行われていた外部監視を自動化すると共に、客観的なデータ収集も実現。また録音機能を活用することで、問題発生時の状況を顧客の立場で確認することも容易になっています。

コールセンターは重要な顧客チャネル End-to-Endの品質チェックは必須条件

顧客の利便性をいかに高めるか。これは近年の金融サービス業界における、極めて重要な課題になっています。この課題に対して積極的に取り組み、業界をリードし続けているのが新生銀行です。同行では窓口を午後7時まで開けておくことや、ATM引き出し手数料の無料化、インターネット振り込み手数料の無料化など、様々な形で顧客の利便性と利益を追求。英国「Retail Banker International」で「日本のベストリテールバンク賞」を受賞するなど、専門家からも高い評価を受けています。

この新生銀行が、極めて重要な顧客チャネルとして位置づけているのがコールセンターです。「新生銀行は新銀行として業務を開始した2000年に投資銀行業務とリテールビジネスを重点分野として強化するビジネスモデルを構築する方針を打ち出しました。リテールビジネスにおいては、顧客のニーズに応える商品・サービスの提供に加えて、コールセンター、インターネット、ATM提

携の強化などチャネルの拡充に取り組んできました」というのは、新生銀行システム企画部で次長を務める出射氏。これによって物理的な店舗数を増やすことなく、顧客の利便性を高めていくことを目指したのだと説明します。コールセンターの役割も単に顧客からの問い合わせ対応にとどまらず、残高照会や金融商品のレート照会、振り込み・振り替えなどの処理も、自動音声応答機能で行えるようになっていました。また、1日のコール数のうち3~4割は自動応答機能だけで対応できるようになっているといいます。

このように新生銀行にとってのコールセンターは、店頭ATMやインターネットと同様の機能を果たすものであり、当然ながら高いサービスレベルが求められます。そのためPBX機能や自動音声応答機能を提供するサーバの動作は常に監視されており、問題が発生すれば即座にアラートが上がるようになっています。しかし顧客にとってのサービスレベルが十分に確保されているかどうかは、システム内部の監視だけではチェックできません。常に外部からの監視も欠かすことができないのです。

「以前はオペレーターが24時間体制で、定期的にコールセンターに電話をかけることで“End-to-End”のサービスレベルをチェックしていました」と出射氏。すでに内部監視はシステム化されていましたが、外部監視は手で行われており、これをいかにしてシステム化するかが重要課題になっていたと振り返ります。そこで新生銀行ではVoiceWatchの採用を決定。2005年4月から本格的な活用を開始しています。



株式会社新生銀行
システム企画部
次長

出射 邦彦 氏

株式会社新生銀行

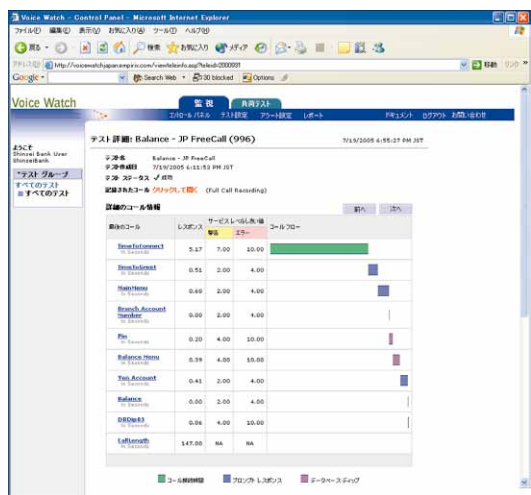
本社：東京都千代田区内幸町 2-1-8

設立：1952年（昭和27年）12月

資本金：4,512億円（連結、2005年3月末現在）

URL：<http://www.shinseibank.com/>

事業概要：新生銀行は、投資銀行業務、リテール業務、ノンバンクビジネス業務を重点分野として強化している。個人向けの「PowerFlex」口座では、コールセンター、インターネット、ATMを重要な顧客チャネルと位置づけ、先進的なテクノロジーでシステムを効率化することで、顧客の利便性と利益を追求。窓口の営業時間延長やATM引き出し手数料の無料化、インターネット振り込み手数料の無料化など、独自のサービスを展開しています。



VoiceWatchの管理画面

VoiceWatchで外部監視を自動化 採用の決め手はコストと管理の容易さ

新生銀行がVoiceWatchの導入検討に着手したのは2004年12月。エンピレックスからサービスの紹介を受け、約1ヶ月のトライアルを行った上でサービス内容が評価されていきました。これと並行して他社製品やサービスの比較検討も実施。その結果、VoiceWatchが採用されました。

「採用の決め手は大きくふたつありました」と出射氏。ひとつはコストの安さであり、他社の類似サービスに比べて手軽に導入できる点が高く評価されたといいます。もうひとつの決め手はASPとしてサービスが提供されていること。そのため特別なハードウェアやソフトウェアを導入する必要がなく、管理の手間もかかりません。「ASPだからこそ導入も運用もうまくいく」と指摘するのは出射氏。「完全にASP化されている監視サービスはVoiceWatchだけでした」

現在の監視シナリオは図に示す通り。まずVoiceWatchの監視センターから新生銀行のコールセンター（フリーダイヤル）に電話をかけ、自動音声応答による「日本語/英語の選択メニュー」「機能選択メニュー」を経て、残高照会機能へと進みます。次にテスト用アカウントを使用し、口座番号と暗証番号を入力、さらに「通貨の選択」のメニューを経て残高の結果を音声で受け取ります。

この間のやり取りはすべてVoiceWatchによって録音されており、問題が発生した場合には実際のやり取りを再現することが可能。電話が通じない場合やレスポンス時間がしきい値を超えた場合、トランザクションが中断した場合などには、アラートが電子メールによって管理者に伝達されるようになっていきます。また新生銀行では日本国内の着信者課金サービス(0120で始まる電話番号)だけではなく、米国のトールフリーサービス(866番サービス)からもコールセンターへの

コールを受けられるようになっていますが、VoiceWatchによる監視もこの両方に対して行われるように設定されています。

現在の監視コールは日米それぞれ15分に1回、24時間体制で実施されています。以前に比べてより多くの監視項目が客観的かつ自動的に行われていることとなります。これによってコールセンターにおける“顧客体験”を、よりきめ細かくチェックできるようになったのです。

再現性の低い現象も録音で確認可能 今後は応答音質のチェックも検討

「VoiceWatchの最も優れたところは、監視コールの内容がすべて録音されていること」と出射氏。録音が残っているからこそ、コール時に“何が起こったのか”を顧客の視点でチェックできるのだといいます。「アラートが上がっても、もう一度電話をかけてみると問題が再現しないケースは少なくありません。このような現象を確認するには、録音だけが頼りなのです」

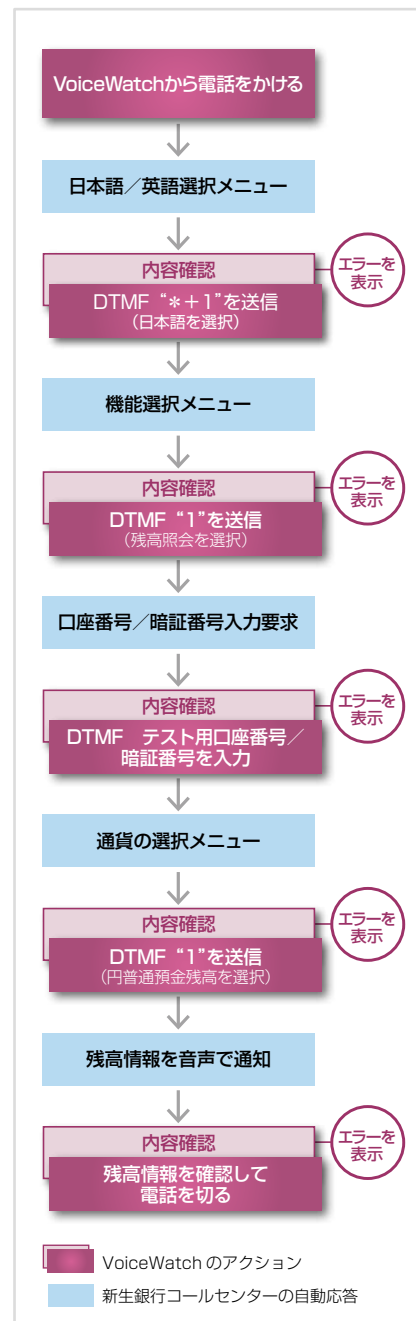
またレポートやアラートの内容を、電子メールで確認できる点も大きなメリットだと指摘します。問題が発生した時だけ対応すればいいため、常に監視画面をチェックするといった手間が省けるのです。

「次は自動応答音声の音質もチェックしたい」と出射氏。VoiceWatchには自動音声応答で使用する音声をあらかじめVoiceWatch側に取り込み、実際のコール時の応答音声と比較することで、自動音声応答機能やキャリアネットワークを介した時の音質劣化を定量的に把握できる機能が提供されていますが、今後はこの機能の活用も検討していく計画だといいます。

真に価値ある商品とサービスの提供を通じて、個人のお客さまにとって“Only Oneの銀行”を目指している新生銀行では、様々な先進テクノロジーを活用しています。

VoiceWatchもそのひとつとして、重要な役割を果たしているといえるでしょう。

■ 新生銀行VoiceWatchテストコールフロー



※記載するすべてのブランド名と製品名は、各社の商標または登録商標です。©2013 Empirix. All rights reserved.
※製品名、概念図は導入当時のものを記載しており、現在と異なる場合があります。



EMPIRIX

エンピレックス株式会社

〒107-0052 東京都港区赤坂2-5-27 SKIビル3F
Tel: 03-5573-8321 Fax: 03-3583-2191
E-mail: HammerJapan@empirix.com
URL: www.empirix.co.jp