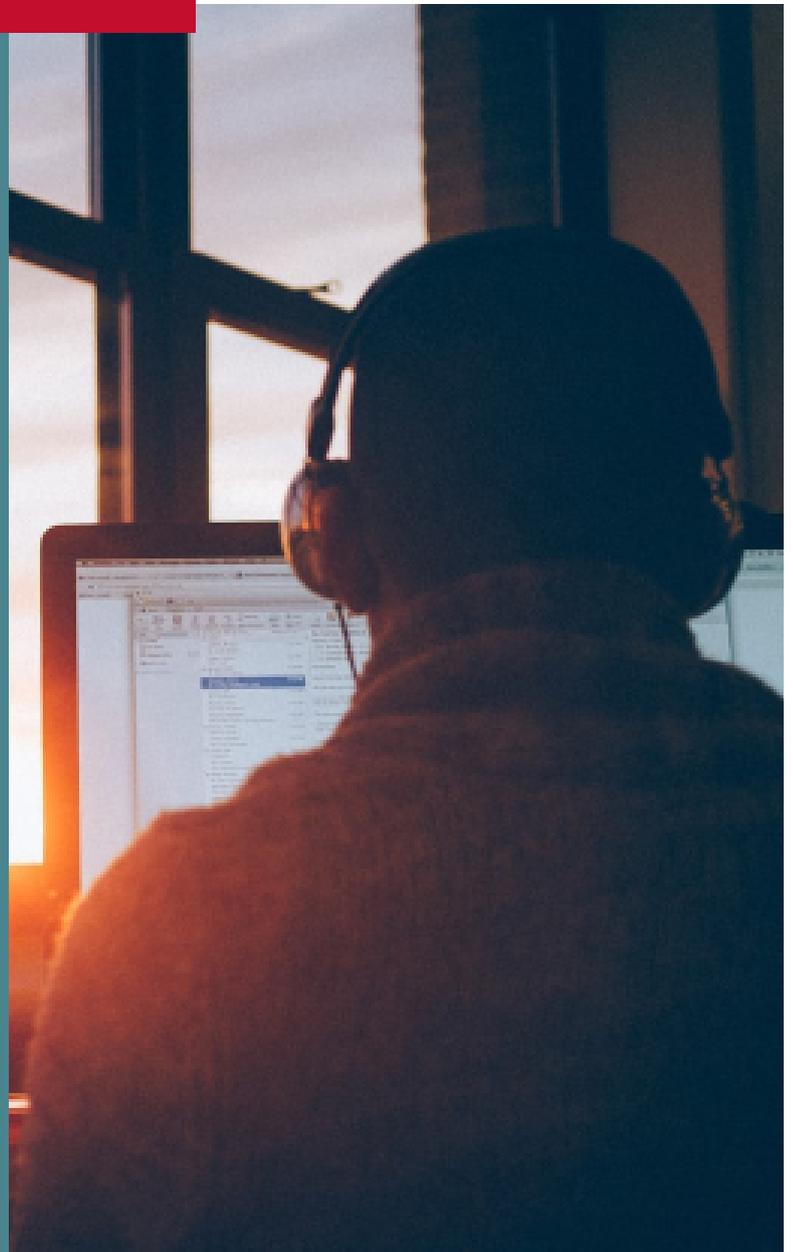


## 在宅オペレーターによる カスタマーサポートで 新たなスタンダードへ

次世代のグローバルBPO 企業であるEveriseは、在宅オペレーターによる災害に強い最先端のカスタマーサポートを提供し、高成長企業の事業拡大を支援します。ブランドと顧客のあらゆる接点においてカスタマーエクスペリエンスの変革を起こし、ブランドの顧客をファンに、そして、ブランドの製品を情熱に変えます。

在宅オペレーターによるカスタマーエクスペリエンス (CX)、プロダクトエクスペリエンス (PX) ソリューションをあなたの企業でどのように活用できるか、Everiseの担当者が詳しく説明いたします。ぜひお問い合わせください。

お問い合わせ先: [japan@weareeverise.com](mailto:japan@weareeverise.com)



# 前例のない出来事が重なった2020年

## 経済

世界経済は、これまでにない混乱と不安、再編の時代に突入しています。

今後、このような時代で生き残り、成長する可能性さえある企業は、速やかに顧客対応の手段を分散させられる企業です。

特に重要な手段は、在宅オペレーターによるカスタマーサポートです。

## テクノロジー

データ活用技術や通信速度・安定性の向上、低コスト化により、史上初めて、世界中どこにいてもリモートワークができるようになりました。

同時に、人やモノ、情報をつなげる高品質なコラボレーション技術の出現により、従業員の研修・指導のリモート化を促進することができました。そして、場所に制限されることなく、やりがいを感じられる仕事環境を自ら作り出し維持することができるために必要な企業文化を培うことができました。

## 社会文化

昨今の危機的状況が生じる前から、若い世代ではワークライフバランスや環境に優しい生活を求める人々が多く、在宅ワークは、すでになくはならない働き方になっていました。

## クライアント企業のための技術投資

デジタルトランスフォーメーションは、ここ10年で議論的になってきましたが、世界的なパンデミックなどによって大きな分岐点を迎えています。それは、人と人の会話をデジタル化することです。



あらゆる面で予測不可能な状況のなか、一つだけ確かなことがあります。この困難は、企業を二分化するでしょう。自らを改革して成長する企業と、改革をためらって後退する企業です。

Everiseは、クライアント企業が新たなスタンダードに適応した強力なブランドとして台頭するために必要なクラウド型AI技術を活用したサポートを提供します。

## ❄️ オムニチャネルサポート

Everiseのカスタマーエクスペリエンス (CX) ソリューションは、電話、メール、チャット、ビデオ通話、ソーシャルメディアなど、顧客の要望に応じたサポートを提供します。すべての経路を統合・連携させるオムニチャネルサポートにより、テクノロジーが人間を代替するのではなく、テクノロジーが業務を効率化させて人間らしい温かみのある対応を強化することができます。

## 🤖 AI (人工知能)

Everiseのデジタルエクスペリエンス (DX) ソリューションは、AIを搭載した独自の自然言語処理技術を活用しています。この技術は、代替のサポート手段の提供によって顧客満足度を高められることがわかっています。Everiseの優れたAIチャットボットを使ってチャットによる問い合わせ件数を減らし、自然言語IVR (対話型の自動音声認識・応答システム) を使ってIVRの長いコールフローを短くしましょう。カスタマーサポート業務や採用活動をリモート化すれば、能力の高い人材を引きつけて雇用することもできます。

## 🛡️ 在宅ワークのための安全なインフラ

世界的に有名なブランドも、Everiseの災害に強い在宅オペレーターによるカスタマーエクスペリエンス (CX) ソリューションを活用して事業を継続しています。徹底的に管理された仮想デスクトップ (VDI) やマルチレイヤーセキュリティにより、在宅オペレーターが社内ネットワークの保全を脅かすことなく業務を行える環境を整備しています。



## 📊 ビジネスインテリジェンスと業務アナリティクス

Everiseのエクスペリエンス・インテリジェンス技術は、60種以上のデータコネクタによって、オペレーターと顧客とのやりとりをリアルタイムに記録できます。ダッシュボードには、最も関連性の高いビジネスインテリジェンスや業務パフォーマンスのアナリティクス、顧客の感情に関する実用的な情報が表示され、圧倒的に優れた知見を素早く生み出します。

オペレーターの業務も360度あらゆる視点からデータ化して把握することができ、Everiseの知見を活用してそれらのデータをもとに業務を改善することができます。今日の顧客を満足させ、そして、明日はもっと満足させることができます。



## 🏆 トップクラスのカスタマーサポート提携

Everiseには深い専門知識とともに、顧客体験のあらゆる変革ステージに対応できる世界トップクラスのカスタマーエクスペリエンス管理プラットフォーム、遠隔コミュニケーション・ツール、ネットワークソリューションがあります。





# 地理的制約をなくすテクノロジー

## 誰でもどこでも

インターネット回線の普及、通信速度の向上、利用料金の大幅な値下がりにより、世界中のほとんどの地域で在宅のナレッジワークを実現しやすくなっています。

## チームワーク

チーム・ミーティングは、遠隔会議システムを使って定期的に行います。毎週の個別指導も同様に行われ、簡単に画面共有やチャットをしたり、通話音声を聞いて顧客対応を振り返ったりすることができます。

## ユビキタス

クラウド型の自動コール分配システムやCRM\*統合、E2E\*ネットワークセキュリティは、地理的な制約を受けないカスタマーサポート業務を可能にします。そして、将来のオペレーター人材層を格段に厚くします。

\*CRM: カスタマー・リレーション・マネジメント

\*E2E: End-to-End

## 研修

HD映像とクラウド型eラーニングを使った研修により、在宅ワーカーの素早い能力習得と継続的なスキル向上が可能です。エンゲージメント測定システムが各従業員の研修参加を把握し、研修でのやりとりをすべて記録します。

## 同僚や上司との関わり

チームのオンライン・チャットルームは、オフィスの休憩室のような役割を果たします。在宅ワーカーも、気軽に自分の経験を同僚にシェアしたり同僚から新たな知識を得たりできるのです。

## モチベーション

リモートワーク業務のモニタリングデータによると、在宅オペレーターはオフィス勤務のオペレーターよりも休憩時間が短く、欠勤率も両者で変わりません。

## 低い離職率

自宅で働けることは極めて価値の高い特別なことだとみなされるため、在宅オペレーターとなると離職率が激減します。在職期間が長いことは、オペレーターの能力を格段に高めます。

## 安全

徹底的に管理されたDaaS(クラウド型仮想デスクトップ)やマルチレイヤーセキュリティにより、在宅オペレーターが社内ネットワークの保全を脅かすことなく業務を行える環境を整えています。

## 個人情報管理

Everiseのネットワーク設備は、PCI DSS規格\*やHIPAA法\*に準拠しています。最新式の豊富な品質管理ツールや遠隔エンドポイントマネジメントによって安全性をさらに高め、取り扱いに厳重な注意を要する個人情報データを保護します。

\*PCI DSS: クレジットカード取扱事業者データセキュリティ基準

\*HIPAA: 医療保険の携行と責任に関する法律

## 心のつながり

ソーシャルアプリケーションを活用することで、在宅ワークの従業員も同僚や上司との心理的なつながりを感じることができ、離職率や欠勤率を減らすこともできます。

# 事例： 混乱の時期でも秩序あるサポートによって飛躍的な成長を実現

## クライアント企業

BlueJeans Networks社 (世界を代表するビデオ会議クラウドサービス企業)

## 課題

BlueJeans社は、遠隔地の人と人がつながるバーチャルコラボレーションを可能にし、Facebook、Twitter、Nike、Coke、LinkedIn、Starbucks、Intuitなど、数々の世界的に有名なブランドの事業継続性を強化していることが強みです。そのため、顧客が信頼できる、災害に強いテクニカルサポートを求めています。

## 解決策

Everiseのカスタマーエクスペリエンス (CX) ソリューションにより、新規アカウント設定や顧客対応、アカウント管理に関する高度な研修を受けたテクニカルサポートチームをマニラ (フィリピン) に創設しました。このサポートをすべてBlueJeans社の技術を活用して提供する、という点がEverise独特のソリューションです。

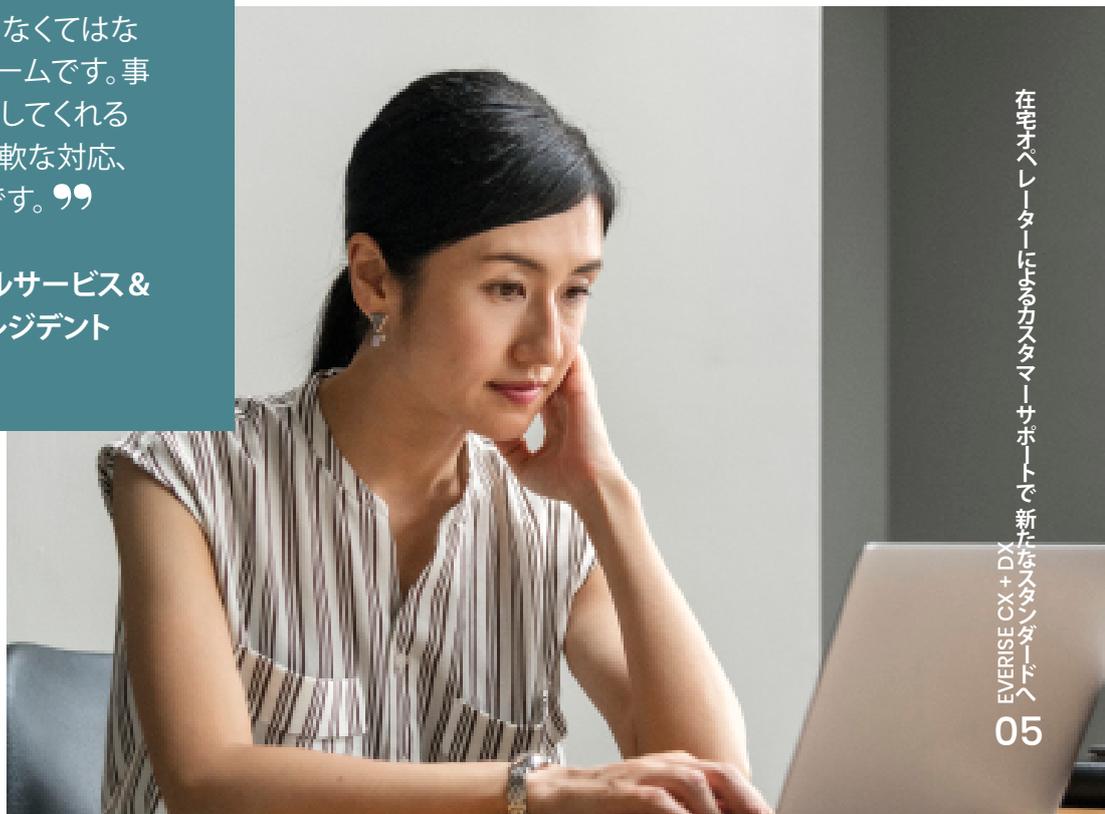
## 結果

期待を上回る成果が継続的に生まれ、EveriseとBlueJeans社の協力関係は強固なものになりました。Everiseは、世界中の企業がリモートワーク体制の整備に奔走するなか、オペレーター全員をわずか1週間で速やかに在宅ワークへ移行させ、顧客へのサポートを中断することなく確実に提供しました。

BlueJeans社の成長率は2020年度はじめの数カ月で400%でしたが、テクニカルサポートの質を損なうことなく、オペレーターの人数規模を20%拡大させました。

“ この緊迫感に満ちた時期にEveriseからサポートと協力を得られたことに感謝します。マニラのチームは、我が社の運営にとって、なくてはならない極めて重要なチームです。事業の安全な継続を保証してくれるEveriseのサポートや柔軟な対応、創造性は、素晴らしいです。 ”

BlueJeans社 テクニカルサービス & サポート部門バイスプレジデント  
Nir Galpaz氏



## 事例： ユニコーン企業の在宅オペレーター 多言語対応サポート規模を素早く拡大

### クライアント企業

多角的総合物流サービスを提供する高成長グローバル企業

### 課題

クライアント企業は、日本、台湾、韓国でのビジネスを予想外に次々と成功させた結果、予期せぬ問い合わせ量の急増を招きました。クライアント企業の物流ドライバーと提携企業に対する高品質のサポートを保证するため、迅速にかつ低コストで各市場の顧客と同じ言語を話すオペレーターを雇用することがEveriseカスタマーエクスペリエンス(CX)チームの任務となりました。

### 解決策

Everiseは、革新的な技術によるリモート採用を行い、素早くサポートチームの規模を拡大させました。同時に、採用したオペレーターがクアラルンプール(マレーシア)での新しい生活にすぐに慣れて楽しめるよう、社内での英語研修や独自の福利厚生を提供しました。

マレーシアでは、世界的なパンデミックによって人々の移動が制限され、クライアント企業の食品配達サービスに対する需要が爆発的に増えました。この際も、機敏・迅速に100人以上のオペレーターを1週間で在宅業務へ移行させ、顧客へのサポートを中断することなく確実に提供しました。

### 結果

Everiseは、絶え間ない進歩と迅速な対応により、生産性や実績におけるあらゆる点が評価され、クライアント企業が最も頼れるパートナーになりました。Everiseは、先陣を切ってカスタマーサポートチームをリモート化させ、さらに、クライアント企業から与えられたKPIを上回る成果を出し続けています。クライアント企業とその顧客のために、迅速に対応する。これがEveriseの大きな特徴です。

事例：  
オペレーターの在宅化により  
サポート業務のパフォーマンスが向上

**クライアント企業**

国内20州で通信事業を行う資本100億ドル企業

**課題**

クライアント企業は、平均処理時間 (AHT)、平均後処理時間 (ACW)、待機時間や平均通話時間 (ATT) など、カスタマーサポート業務の重要な評価指標における改善を図ろうとしていました。

**支援策**

Everiseのリモートワークチームは、モチベーションが高いオペレーターで構成され、サポート業務において継続的な改善をもたらします。

**結果**

6か月以内でオペレーターを在宅勤務に移行させ、AHT、ACW、ATTの評価が平均20%改善しました。AHTは10%、待機時間は25%、ATTは10%、ACWは45%の改善です。

## 事例： 正社員の在宅オペレーターを活用して カスタマーエクスペリエンスを改善

### クライアント企業

10州以上でヘルスケア事業を行う資本400億ドルのFortune 100企業

### 課題

クライアント企業は、レベル4 コールセンター対応窓口のため、正社員のオペレーターを増やす必要がありましたが、同業界のオペレーター離職率は高い状況でした。

### 支援策

Everiseのリモートワークチームは、正社員の在宅オペレーターが多く、通常のコールセンターで働くオペレーターよりも業務改善において重要な経験を積む傾向にあります。

### 結果

在宅オペレーターによるサポート業務を始め、ほぼ即座に問い合わせの平均処理時間(AHT)が著しく減少しました。その後も、離職率の低下とともに、継続的な改善が見られました。実際に、在宅オペレーターの離職率は、コールセンター勤務のオペレーターの1/4~1/6です。

# Everiseの実績あるリモートワーク体制

世界的に有力なB2CブランドもEveriseの在宅オペレーターによるカスタマーサポートを活用して成功しています。在宅ワーカーへのアウトソーシングは災害に強く、その強さは、オペレーターが世界各地に分かれて配置されていることで二倍になります。Everiseは、クライアント企業がCOVID-19やこれから起こりうる災害を切り抜けるために必要なカスタマーサポートのリモート化戦略を提案します。



“ この数日間、Everiseのチームが超人的な努力で我が社FedExを支援してくれたことに感謝します。おかげさまで、すべてのお客様に最高のサービスを提供したい、というFedExの理念「The Purple Promises」を実現し続けることができました。職場や私生活でいま起きている状況は、我が社の誰にとっても前代未聞のことです。Everiseは、そのような状況下で、国内や世界各国で物流サービスを維持するために重要な役目をもつFedExと一緒に最前線に立ってくれました。Everiseのような信頼できる素晴らしいパートナーがいることを実感した出来事でした。”

世界を代表する物流・運送企業 マネージング・ディレクター

詳しくはお問い合わせください  
[japan@weareeverise.com](mailto:japan@weareeverise.com)