

チャットボット運用サービスを活用し
高度で柔軟性のある問い合わせ対応を!

生命保険会社の皆さま

その質問、誰が答えてくれますか?

生命保険会社が抱える悩みのひとつに、営業職からの問い合わせにいかにスムーズな対応を行うかという問題があります。最近では、これを解決するためにチャットボットを採用している企業が少なくありませんが、せっかく多額のコストを投じて導入したにも関わらず、十分な効果が得られていないケースも多いようです。

チャットボットは質問に答えてくれない?

運用をどう改善していけばよいかわからない...

チャットボットによる回答の精度が低い...

コールセンターへの入電の数が以前と変わらない...

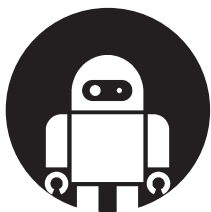
ロボットとユーザーのやりとりをきちんと分析できているのかな?



とんちんかんな答えばかりで使い物にならないよ!



オペレーターに聞いた方が早いし正確だからね



違います!
チャットボットの活用がうまくいかないときは
うまく使えていない
ケースが大半なんです!



チャットボットにまつわる課題は
「対話型FAQを用いたコンタクトセンター高度化サービス」
で一挙解決!

導入企業様

一生涯のパートナー

第一生命

 Dai-ichi Life Group

お客様: 第一生命保険株式会社

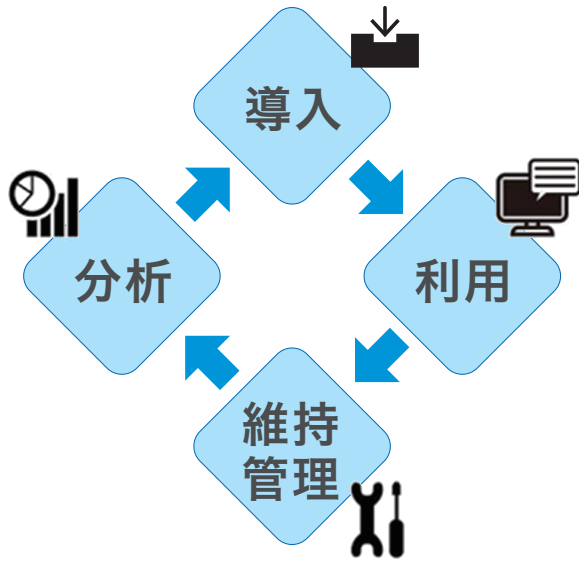
業界: 金融保険業

営業オフィス: 1,258オフィス

営業職員数: 約4万名

対話型FAQを用いたコンタクトセンター高度化サービスとは

「対話型 FAQ を用いたコンタクトセンター高度化サービス」は、カスタマーサポート業務の実績が豊富な SCSK サービスウェアが、チャットボット導入に伴う業務デザインをトータルに支援するサービス。「導入」「利用」「維持管理」「分析」のサイクルを適切に回していくことで、チャットボットの効果を最大限に引き出すことが可能になります。



ここが他社とは違う！ SCSKサービスウェアならではの強み

顧客サポート業務の豊富な実績

豊富な知見やノウハウを活かし、お客様が本当に使いやすいFAQ データを提供します

専任スタッフによる回答精度の向上

専任スタッフがコンテンツを作成、さらにチューニングを日々実施し、回答精度を高めます

チャットボット以外のサポートにも対応

有人チャットやコールセンターまで含めた柔軟な問い合わせ対応を実現します

サービスの特徴

「対話型 FAQ を用いたコンタクトセンター高度化サービス」は、さまざまな特徴を備えており、チャットボットの活用を支援します。

FAQ構造化

FAQ の構造を最適化することで、チャットボットによる適切な聞き返しを実現し、質問者を無理なく正しい回答へと導きます。

テンプレート知財の活用

約 400 の質問をテンプレートとして用意。短時間でチャットボットの運用を開始することができます。

ログの分析

対話ログの分析を行い、品質を向上させます。問い合わせや対話のログなどから、不足している質問を追加したり、回答を修正したりします。

課題と解決

このように、SCSK サービスウェアのサービスを利用すれば、チャットボットにまつわる課題の多くを解決できます。たとえば、前述のような課題であれば…

課題

運用の改善方法がわからない

チャットボットの回答の精度が低い

チャットボットの利用率が低い
コールセンターへの入電が減らない

解決

専任スタッフがログを分析
チューニングを実施




ログの分析により正答率がアップ
新たな問い合わせにも対応

使いやすいチャットボットを用意
利用率が向上し、入電も減少

提供サービスおよび関連サービス

SCSK サービスウェアでは、チャットボットの運用を支援するための有人チャットやコールセンターもパッケージで提供しています。

【提供サービス】

チャットボット	コンテンツ作成・登録	維持管理
		
サービスの根幹となる自動応答ロボットです。	専任メンバーがコンテンツの作成・登録を行います。	チャットボットのチューニングを行います。



【関連サービス】

有人チャット	ハイブリッド分析	コールセンター
		
チャットボットでは回答困難な内容の問い合わせに、オペレーターがチャットで対応します。	複数チャンネルのログを分析します。	チャットボットでは回答困難な内容の問い合わせに、オペレーターが電話で対応します。

サービスに関するお問い合わせ

SCSK SCSKサービスウェア株式会社

TEL.03-6890-2540

