映像と音声で解決するコンタクトセンター
『映像サポートサービス』を提供
KDDIエボルバ

KDDIエボルバ（東京都新宿区、若槻肇社長）は、次世代のビジュアルカスタマーアシスタンス・ツール「TechSee」で販売代理店契約を締結しているテリロジー（東京都千代田区、阿部昭彦社長）との連携による、映像を活用した新たなコンタクトセンター『映像サポートサービス』の提供を始めた。『映像サポートサービス』は、「TechSee」がもつWeb-RTC（ウェブ・リアルタイム・コミュニケーション、ウェブブラウザやモバイルアプリケーションにAPI経由でリアルタイム通信を実現する仕組み）利用による映像サポートと、国内大手企業のコンタクトセンター構築・運営、改善のノウハウ・実績をもつKDDIエボルバのオペレーション設計・運営の実績がある。

テリロジーとKDDIエボルバの連携による『映像サポートサービス』は、既に国内企業のテクニカルサポートセンター（コールセンター）への導入、オペレータが用件の把握を行い、「映像利用が有効」と判定した場合に利用者のスマートフォンにご案内・SMS（ショートメッセージサービス）を送信する②利用者はSMSに届くURLをタップすると利用者のスマホのカメラが起動する③利用者が撮影している映像を通話しながらオペレータがリアルタイムで確認する。カメラの映像はオペレータのパソコン上でも表示される。

アプリをインストールすることがない。SMSで〝つなぐ〟ためのURLを送信するのがポイントだ。電話を切らずに〝つながる〟利便性がある。

「TechSee」により利用者画面と静止画、動画を共有。オペレータ画面ではAR技術を活用したマーキングや描き込みで、直感的な解決に導くサポートが行える。

「TechSee」は、イスラエルの企業「TechSee Augmented Vision」が開発、提供する次世代のビジュアルカスタマーアシスタンス・ツール。

古曳さんは『映像サポートサービス』の特長を次のように述べた。

『映像サポートサービス』は、お客さまの機器で設定・設置・修理が発生するサービスや、インターネットサービス、家電・住宅製品等の事業者、事故・物損状況の確認が必要な保険事業者等の訪問サポートをリモート化します。お客様は、オペレータが送信するSMSのURLをタップするだけで利用できます。また、『映像サポートサービス』は、映像の保存はせず、撮影された写真のみをオペレータが確認する機能を有しており、プライバシーに配慮した運用が可能なため安心して利用できます」と話した。

『映像サポートサービス』の発売経緯について次のように述べた。「現在、Web-RTC技術が成熟した段階にありますので、コンタクトセンターサービスとして音声だけでなく映像チャネルも追加した形でお客様のサポートを行っていきたいとの考えで始めました。クライアント側の映像サポートへの関心は非常に高く、問い合わせや引き合いが増えています。従来は、ウェブサイトにアクセスしてその後、フリーダイヤルの番号が書いてあるから何かを解決するためにそこに電話をする形でしたが、お客様にとって電話だけでは解決しない部分で映像を追加しておくことがこのサービスです。オペレーション側にとっても映像を確認しながらサポートできるので非常に有効なサービスとなっています」と話した。

また、「TechSee」について古曳さんは「例えば、お客様のご自宅で通信サービスの機器の設定だったり修理が必要かどうか判断するケースがあったとします。電話の応答など口頭だけの説明では、お客様はその分野では素人ですので、コミュニケーターとの齟齬が生まれる、なかなか状況の把握がしにくいといった場面が頻繁に発生します。スマートフォンでその用件の映像を撮っていただくことで、お客様の宅内で何が起きているのか目視できます。状況を即座に把握して、その過程を電話をつないだまま解決に導くことができます。このシステムではお客様側からもAR技術でマーキングすることが可能です。例えば、配線が難しいといった問題も映像を見ながらマーキングして、ここにLANケーブルを挿すなどお示しすると、ご高齢の方でもすぐに理解されます」と話す。

このほか、オペレータ側のメリットとして、利用者の用件がなかなか口頭で判断しづらく、どんどん通話時間が延びることを防ぐことができる。音声だけの場合、認識の相違があって思っていたことと実際の状況が違っていた。訪問対応をしたときに全然話が違うということもなくなる。利用者にとって、電話をかけたままいしゃべりながら進んで行くので安心感がある。手早く対応してもらえる。音声通話だけで一回解決に導いたけど、電話を切って後でやってみたらできなかったという再入電の抑止にもつながるという。

ニューノーマルという点では、今までは問題解決のために『ご自宅に訪問します』と対応していたケースが訪問せずに解決している。訪問による作業費発生も防ぐことができ、コストダウンにもつながる。問題解決に何日もかかってしまうことが『映像サポートサービス』であれば当日中に解決できる。顧客向けの品質向上、一次解決率のアップ、技術者派遣比率の削減などがメリットとした。

『映像サポートサービス』導入時にコンタクトセンターの課題を確認し、センター運営全体をみた提案、ソリューション提供が可能だ。顧客接点強化につながるビジュアルIVRやAIを活用したチャットボット、ボイスボットによる自動化、RPAを活用したバックオフィス業務の効率化等、カスタマーサポート領域におけるさまざまな課題解決につながるとしている。

『映像サポートサービス』イメージ

※2022年10月21日 第7457号 電波タイムズ 5面
※掲載紙面は「電波タイムス社」の許可を取得し転載しています。
※掲載紙面の無断転載、複写、その他営業目的の利用は禁止されています。