

LIONBRIDGE



## 電話を介した通訳: 緊急時におけるコミュニケーション

世界中のどこからでも、正確な通訳をリアルタイムで

### このドキュメントの内容:

1. ライオンブリッジの迅速でスケーラブルな OPI サービスを活用すべき理由
2. OPI を通じて不測の事態に対応するには
3. OPI プロバイダーに対する 6 つの評価ポイント

## ライオンブリッジの OPI サービスを選ぶべき理由



### 通訳業界のリーダー企業が提供する迅速でスケーラブルなサービス

**き** わめて急を要する状況下でお客様の迅速なコミュニケーションを支援するために開発されたライオンブリッジの OPI (電話を介した通訳) サービスでは、よりスピーディで効率よい対話を可能にし、さまざまな言語での効果的なコミュニケーションを実現することで、お客様の顧客のカスタマー エクスペリエンス向上をお手伝いいたします。

ライオンブリッジでは処理量の急増にも対応できる特別な体制を整えており、緊急時にも確かな信頼できる OPI サービスを提供いたします。当社の OPI サービスでは、仮想コールセンターを通じて全国各地の通訳者とお客様をつなげることで、悪天候や疾病関連の隔離など、地域的または国全体で問題が発生した場合でも、安定したサービスを継続して提供することができます。

ライオンブリッジ OPI サービスの特長は次のとおりです。

- 24 時間年中無休で業界最多の 350 以上の言語に対応
- スピーディなマッチング (スペイン語では 8 ~ 10 秒、それ以外の主要言語は 12 ~ 15 秒で通訳者をご案内)
- 高い稼働時間 (99.99% 以上) を誇る強固なテレフォニー プラットフォーム
- リアルタイムに作成されるレポートでボリュームや言語の組み合わせ、KPI などのデータを確認
- それぞれのお客様のニーズに合わせたコール フローとアカウント設定
- 専任のカスタマー サクセス マネージャーによる連絡窓口の一本化
- OPI コール フローのテクノロジー強化により、エージェントとお客様の両方のエクスペリエンスを向上
- 業界最高レベルの守秘義務、コンプライアンス、リスク管理プログラムを取り入れた信頼できるパートナー



## 不測の事態に対応するには

災害発生時には特にコミュニケーションにおいて混乱が生じがちですが、このような緊急時の「クライシス コミュニケーション」にかかわる諸問題を解決するための策と、それを実現するためのパートナーが存在します。

**私** たちライオンブリッジも、効率的かつ効果的なクライシスコミュニケーションの重要性を身をもって体験しています。2017年9月にハリケーンマリアがプエルトリコ全土を襲い、340万人もの住民が大きな被害を受けました。住宅は破壊され、これまでの生活が奪われ、膨大な数のビジネスチャンスが閉ざされました。国全体が災害による緊急事態となっていました。

この災害は、ある大手廃棄物管理業者にとって、スペイン語対応の主要なコンタクトサポートセンターの業務が完全に停止することを意味しました。そこで、同社は既定のディザスタリカバリプランに従い、影響を受けていない2箇所のコールセンターにお客様からの電話を振り分けましたが、この2つのコンタクトセンターにはスペイン語を話せるスタッフがいなかったため、突如としてコミュニケーション不能に陥りました。このため、スペイン語を話す顧客を対象に、必要なサポートを適切な言語で提供するための代替策が緊急に必要なになりました。

**この危機を救ったのが、万全の体制を整えたライオンブリッジ OPI サービスです。**ほぼすべての言語でリアルタイムの対応が可能なテクノロジーを活用して、細かな部分にも配慮しつつ OPI に

よる緊急対策計画を速やかに実行に移し、最終的には、業務不能だった2か所のコールセンターにおける言語的なニーズを解決しました。ご依頼いただいてからわずか24時間で、700%増の処理量に対応することができました。

当社 OPI サービスの通話者のほとんどは仮想コールセンターを介してリモートでサービスを提供しているため、本サービスは、実質的に世界中のどこからでもご利用いただけます。つまり、何らかの理由で物理的なオフィスへの通勤が制限される状況下でも、当社の OPI サービスには影響はありません。また、ライオンブリッジのカスタマーサポート、電話サポート、技術サポートのほか、翻訳・通訳チームについても、すべて自宅から業務を引き続き遂行できる体制となっています。

**不測の事態は避けられないものです。**記録的なハリケーンであれ、世界的なパンデミックであれ、ワークフローへの悪影響をできるだけ抑えて事業を継続するには、迅速で正確なコミュニケーションがカギとなります。業界をリードするグローバルな OPI サービスと在宅勤務体制を整えたライオンブリッジは、危機的状況においても信頼いただけるパートナーとしてお客様の企業・組織を支援いたします。





## 優れた OPI プロバイダーの条件

御社のプロバイダーは次の6つの重要な要素を備えていますか？

1

### 気配り

連絡窓口を一本化し、お客様のニーズを直接把握できる体制が整っていることが重要です。契約履行やニーズの変化、急激な処理量の増大など、重要な問い合わせの際に連絡先を迷うことはありません。また、契約内容などお客様特有の情報だけでなく、OPIの活用法といった技術的な知識など、お客様のニーズに関連する情報や知識を併せ持つ担当者があることが大切です。連絡があるのは請求書が送られてくるときだけとお客様が感じるようでは、プロバイダーは失格です。

2

### 専門知識

知識は力なり。優秀な OPI プロバイダーであれば、お客様のプロジェクトに関する専門知識を備えた専門家が在籍しているはず。特定の言語または業界に対するサポートをお客様が必要とする場合に、そこで使用される用語を正しく理解し、適切な訳語を使用して正確に翻訳・通訳できる必要があります。

3

### 品質

リアルタイムで通訳を行う際にスピードを優先して品質を犠牲にすることは許されません。つまり、単に2つの言語を話すというだけでなく、OPIに関する適切なトレーニングを受けたプロの通訳者が必要であるということです。さらに、お客様にこのような優れた通訳者を常にご利用いただけるよう、包括的な品質保証プログラムによってその体制が支えられている必要があります。

4

### レポート

御社の OPI プロバイダーは、使いやすく効果的なレポートの作成に向けてどのような機能を提供しているでしょうか？ 複数のデータフィールドを含むセルフサービスのレポート作成プロセス、Excel 形式のレポートを定期的にメールでやり取りできる機能、契約履行状況をリアルタイムで確認できる機能などはいずれも不可欠な要素です。

5

### カスタマイズ

ビジネスやプロジェクトはさまざまであり、ひとつとして同じものはありません。OPI サービスについても、特定の部分や全体をニーズに合わせてカスタマイズできるよう設計されていることが重要です。カスタマイズの例としては、注文番号などのメタデータに基づいて追跡したりレポートを生成したりする機能や、最も使用する言語での自動音声応答 (IVR) のプログラミングなどがあります。

6

### ブランディング

御社のブランドは御社のストーリーです。お客様に伝えたいメッセージとお客様が受け取るメッセージとの間に違いが生じないようにするにはどうすればよいでしょうか？ 優れた OPI サービス プロバイダーであれば、お客様のブランドの一貫性を維持するために、それぞれのコール時に通訳者がスクリプト、用語集、よく使われるフォームなどをリアルタイムで参照できる環境を整えています。





## 導入を開始するには

# 御社の多言語 CX 戦略を構築するための 6 つのステップをご紹介します。

1

### 各言語で取り組むべき課題を特定する

多言語環境下でのカスタマー エクスペリエンスを最適化するための最初のステップは、英語以外の言語の現状を把握することです。英語以外の言語を使うお客様が、コンタクトセンターやサービスデスクに連絡したときの現在のエクスペリエンスはどのようなものでしょうか？ 顧客満足度を向上する要素、あるいは、低下させる要素は何でしょうか？ 以下のポイントをお客様の目線で考えてみてください。

- どれほど簡単に問題を報告できるか。
- 希望する連絡手段が用意されているか。
- 同じ問い合わせの中で、何度も状況を説明しなければならないか。
- 複数の担当者にたらい回しにされるか。
- 問題は解決したか。
- 問題が解決されるまでにどれほど手間がかかるか。
- 解決までにどれほど時間がかかるか。
- 解決策は適切か。

2

### 言語と処理量を追跡管理する

お客様が使う言語とその処理量を追跡管理します。お客様が問い合わせへの対応で希望する言語と、お客様の言語の分布を把握することで、今後のカスタマー エクスペリエンスの品質向上に役立ちます。

3

### 言語ごとに指標を計測して分析する

お客様が使う主な言語を特定したら、言語ごとに品質指標にどの程度バラツキがあるかを確認します。このとき、CSAT、NOS、FCR、CPC、LiFCR (FLR)、TTR (Time to Respond, Repair/Resolve)、ASA、Cost Per Incident など、御社にとって最も重要で適切な指標を選んでください。英語以外の言語ではスコアが驚くほど低いことは珍しくありません。



4

#### 言語ごとにお客様の行動や心理、購買にいたるまでのプロセスを把握する

顧客指標が低い言語を特定できたら、それらの言語を使うお客様の行動や心理、購買にいたるまでのプロセスを調べます。言語ごとに把握することで、最も注意が必要な言語の状況が明らかになります。

5

#### 選択肢を調べる

データから現状を把握できたら、次のようなポイントを基に、御社のビジネス、文化、予算に最適な言語ソリューションを検討します。

お客様が口頭での対応を希望されている場合は、最先端の技術を備えた OPI サービスが適している可能性があります。

お客様がチャットやメールでの対応を希望されている場合は、第 2 世代のリアルタイム翻訳テクノロジーを検討してください。カスタマイズしたリアルタイムの翻訳ソリューションを既存のチャットやメールプラットフォームに導入すれば、一瞬のうちに数百の言語をサポートできるようになります。

言語を分析した結果、特に処理量が多い 1 ~ 2 言語に対応すればよいだけであることが判明した場合は、バイリンガルのサポート担当者を雇用することが最適なソリューションである可能性があります。

6

#### テスト、測定、最適化、そして拡大

最適化にかかわる作業は科学の実験のように捉えることができます。限定された部分で一度に 1 つずつ新しい変更を行い、その影響を測定して検討したのちに会社全体にその変更を加えます。たとえば、今すぐすべてのチャンネルで全言語をサポートしようとするのではなく、最も影響の高いものから順に始めていきます。最初は、処理量が最も多い第二言語でのサポートを提供します。その後、テスト、測定、最適化を繰り返して、御社にとって最も重要なプロセス、チャンネル、言語を判断します。



## 最適化に向けてニーズを把握する

お客様の顧客の言語的なニーズを完全に理解することで、それぞれの顧客に最適なソリューションを提供し、グローバルな市場においてそれぞれの顧客層に対する優れたカスタマー サービスを実現できるようになります。

お問い合わせ

御社のコンタクト センターまたはサービス デスクに  
ライオンブリッジの OPI テクノロジー導入をお考えであれば、  
いつでも当社までお気軽にお問い合わせください。

[GEOFLUENTSALES@LIONBRIDGE.COM](mailto:GEOFLUENTSALES@LIONBRIDGE.COM)



## ライオンブリッジについて

ライオンブリッジはお客様のパートナーとなり、世界中の障壁を取り去り、未来に橋を架けることができると考えています。20 年以上にわたり、350 以上の言語でローカリゼーションとトレーニング データ サービスを提供してきたライオンブリッジは、企業が世界中の顧客と従業員とつながるための支援をしてきました。ライオンブリッジのワールドクラスのプラットフォームを通じて 5,000 以上の都市の 100 万人ものエキスパートのネットワークがさまざまなお客様と連携し、文化的に豊かなエクスペリエンスを提供します。ライオンブリッジの言語担当者の情熱は尽きることはなく、人間とマシン インテリジェンスの両方を活用してお客様のメッセージをお客様の顧客にお届けします。ライオンブリッジは、米国マサチューセッツ州ウォルサムを拠点に、26 の国にソリューション センターを設けています。

詳しくはこちら

[LIONBRIDGE.COM](https://LIONBRIDGE.COM)

**LIONBRIDGE**

© 2020 Lionbridge. All Rights Reserved.