



## 電話通訳サービス 大量の通話をサポート

接続時間  
5 秒

1 か月の利用時間  
750,000 分

対応言語数  
180以上

当社のお客様である大手通信企業は消費者向けおよび商用のケーブル テレビ、電話、インターネット、ワイヤレス サービスを提供しており、多くのエンド カスタマーやサードパーティの認定リテラー、フィールド技術者から、アカウントについての質問や技術的な問題の解決方法について多数の問い合わせを受けています。

大規模なプロバイダーであるため、大量の問い合わせが寄せられ、英語以外の言語でのサービスに対する需要も高くなっています。

このお客様は、ライオンブリッジとの提携以前に、サービスコールの電話を介した通訳 (OPI) を提供する別のベンダーと契約していました。ところが、そのベン

ダーは、迅速かつ高い履行率でサービスを提供することに苦勞していただけでなく、お客様が必要とする多様な言語を常にサポートできるとは限りませんでした。このため、お客様はこのベンダーとの契約が切れるタイミングで、別の言語サービス プロバイダーを新たに探すことにしました。



### お客様について

本案件のお客様は米国を拠点とする大手通信企業であり、全米の 3,200 万を超える顧客に対して、消費者向けおよび商用のケーブル テレビ、電話、インターネット、ワイヤレス サービスを提供しています。

## 課題

事業規模が大きいため、お客様への問い合わせ数は膨大で多言語にわたります。以前契約していた OPI サービスベンダーは、お客様が求める規模で満足いくサポートを提供できませんでした。

お客様は、高い不履行率と長い接続時間（通訳者が参加するまでの時間）以外に、無駄に複雑なメニュー オプションをなくしてカスタマー エクスペリエンスを向上することも目指していました。最大の課題は、お客様の事業規模であり、厳格なプロジェクト管理と強力な移行計画が要求されました。

お客様のオンボーディングと OPI サービスの立ち上げにあたり、当社は以下のニーズを含む課題に対処できるよう、お客様を支援しました。

- 通話インターフェイスをシンプルにしてカスタマー エクスペリエンスを最適化する
- 接続時間を短縮して効率を向上し、問い合わせ対応のサービス履行率を高める
- OPI を利用できる言語数を増やす
- すべてのシステムでスピードや品質を損なわずに膨大な通話を処理できるようにするための強力な移行計画を策定する
- 多数のエンド ユーザーがカスタマー ダッシュボードやレポート機能にアクセスできるようにする

## ソリューション

当社はお客様と緊密に協力して、お客様向けにカスタマイズしたパイロット プログラムとオンボーディング計画を作成し、当社のシステムと人材であればお客様の事業全体の規模と多様さにも無理なく対応できることを示しました。

オンボーディングは 3 段階で進めました。3 週間ごとに 1/3 のユーザーで移行を実施し、合間に定期的なステークホルダーによるチェック ポイントを設けて、各ユーザー層に最適なカスタマー エクスペリエンスを実現しました。この移行を成功させた核心的要因としては、当社の以下の対応が挙げられます。

- お客様の最大の課題について徹底的に調査して対応
- 直近の目標を一つひとつ達成し、品質とパフォーマンスを維持しながら進める段階的なオンボーディング計画を策定

- お客様に合わせた幅広い通訳者トレーニングを実施（エージェントごとの用語集の取りまとめを含む）
- オンボーディング計画を進めながら、パフォーマンス評価のためのストレス テストを実施し、反復して計画を改善
- 社内で状況確認ミーティングを開き、追加の課題に対応するとともに、お客様にパフォーマンス指標を提示
- カスタマー ポータルおよびレポート ツール用のエンドユーザー トレーニングを実施
- ワンクリックの対話型音声応答 (IVR) 言語選択メニューを実装

## 結果

当社では、社内プロジェクト管理の専門家チームや優秀な通訳者ネットワークを活かし、また密にコミュニケーションを取ることで、お客様のすべての通話に対してサービスを展開しました。その後も安定したパフォーマンス指標を維持しており、お客様の事業規模拡大にも対応できています。利用時間が 1 か月あたり 80,000 分から 750,000 分以上に増えても、パフォーマンスが大きく下がることはありませんでした。当社との連携により、お客様は以下を実現できました。

- スペイン語では接続時間 5 秒未満、その他すべての言語では 7 秒未満を達成
- 12 か月にわたって履行率 99.7% を達成（通話時間の合計 1,000 万分超）
- ワンクリックの IVR メニューでカスタマー サービス エクスペリエンスを最適化
- 希少言語を含む 180 種類以上に対応言語を拡大

詳しくはこちら

LIONBRIDGE.COM