

コンタクトセンターで AI を活用

身近になった人工知能

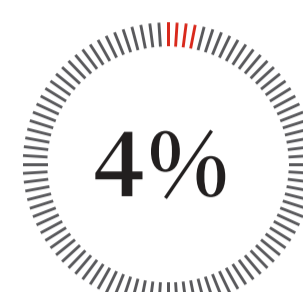
人工知能 (AI) を活用して、コンタクトセンターのパフォーマンス、生産性、パーソナライズを向上させる方法を説明します。



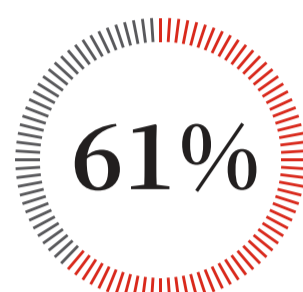
数字で見る AI とビジネス



現在 AI を使用している企業の割合。また、今後 12 カ月に AI を追加しようと考えている企業は 31% (Adobe 調べ)。



AI への投資により競争上の優位性が高まると考えている企業の割合。75% の企業が、AI によって新しい事業を開拓できるが、同時に、市場参入への新しい手段を競合他社に与えることになると考えています。63% の企業が、コスト削減への重圧に対応するには AI の利用が欠かせないと考えています。¹



AI がなければ見逃していたであろうデータの中のお宝チャンスを AI を活用して特定するイノベーション戦略を使用している企業の割合 (Narrative Science 調べ)。この戦略を持たない企業の場合は、この数字は 22% になります。

企業が AI を検討している上位 2 つの理由

CSAT を改善



収益を拡大



出典: アバヤ

カスタマーエクスペリエンス (CX) の後に差がなくコスト削減が続いています。組織は AI を使用してプロセス効率を高め、意思決定を改善し、より多くのタスクを自動化する方法を模索しています。

しかし、企業が AI の使用に新たなビジネス価値を見出し、既存の製品やサービスの売上を伸ばしたり、新しい製品やサービスのオポチュニティを見つけたりすることから、2021 年には、新しい収入が支配的なソースになります。²



94% AI ソリューションの実装に課題を抱えているビジネスの割合³

AI の展望



2021

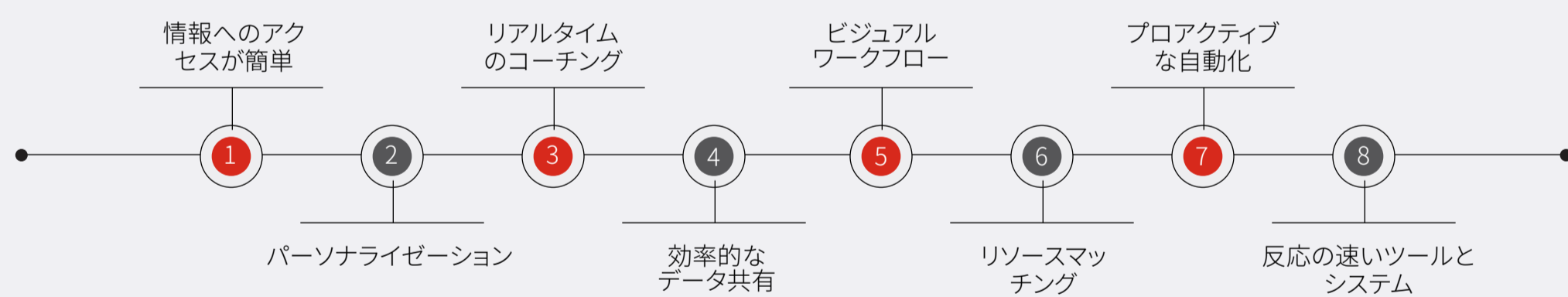
Accenture のデータによると、AI ヘルスケア市場は 2021 年までに 66 億ドルに達すると予想されています。さらにこの調査によると、2026 年までに臨床医療 AI アプリケーションによって 米国の医療経済の年間節約額は 1,500 億ドルに達する可能性があると考えられています。



2022

Juniper Research の調査によると、小売業では、全世界の AI 関連支出は 2018 年の 20 億ドルから 2022 年までに年間 73 億ドルまで増加するとみなされています。これは、企業がお客様に提供するサービスを差別化し、改善する AI ツールへの投資を増やすことが要因となっています。

コンタクトセンターのエージェントに AI が役立つ 8 つの方法



アバヤ AI ソリューション

会話形式のセルフサービス



当社の幅広い AI ソリューションにより、次のような点でコンタクトセンターを改善できます。

- よりパーソナライズされたカスタマーエクスペリエンスを提供する
- お客様に関するより詳細なインサイトを得る
- お客様のロイヤリティを高める
- エージェント生産性と満足度を向上させる
- 総保有コスト (TOC) を削減する
- 成長、収益性、収益を向上させる

スマートで実績ベースの行動ベアリング



AI 駆動のガイダンス



意図、行動、感情、動機に関するインタラクションインサイト

アバヤを選ぶ理由

95%

アバヤのソリューションを使用しているフォーチュン 500 企業の割合

No.1

グローバルコンタクトセンター市場でのシェア⁴

10 以上

アバヤの AI 対応のコンタクトセンターとカスタマーエクスペリエンスを強化する戦略的ソリューションプロバイダー

2018

アバヤは 2018 年にリーダー⁵になりました。この業界のどの企業も、リーダーシップ、ビジョン、実行力の歴史においてアバヤの業績に匹敵するものはありません。

Gartner を特集したアバヤニュースレターを読む

AI のメリットを活用したカスタマーエクスペリエンスの向上

詳細については、上のリンクをご覧ください。

AI に対応したデジタルトランスフォーメーションジャーニーのお手伝いをさせていただきます。

電話: (866) GO-AVAYA
パーソナライズされたコンサルタントをご利用ください