

# PEGA CUSTOMER SERVICE FOR INSURANCE

顧客サービスの個別化と生産ライン並みの効率化を実現

## 保険業界

### 概要

#### 主な課題

保険会社は、高品質のカスタマー・エクスペリエンスを提供すると同時に、顧客サービスの生産性を改善する必要があります。従来のCRMソリューションでは、柔軟性が不十分であり、最適な顧客対応の方法に関するガイダンスは提供されません。そのため、大量の業務を手作業で行わなければならない、解決策はありきたりで、すべてのチャンネルにわたるサービスの一貫性が確保されず、変化への対応力に欠けることとなります。

#### ペガのソリューション

Pega Customer Service for Insuranceは、従来のCRMソリューションがもたらす障壁を打ち破ります。ペガを利用すれば、社内で培われたベストプラクティスを元に、プロセスを合理化することができます。これにより、顧客サービス担当者(CSR)に各局面でガイダンスを動的に提供し、プロセスはチャンネルやデバイスの違いに自動的に適応し、また一切コーディングをせず迅速に変化に対応することが可能になります。

### カスタマー・エクスペリエンスを低コストで改善

米国のある大手生命保険会社は、カスタマーセントリックに重点を置いた顧客サービスプラットフォームを使用してカスタマーサービス・エクスペリエンスを改革したいと考えていました。同社は、ペガを利用して、カスタマー・エクスペリエンスを50%改善し、CSRのトレーニング期間を9週間から2.5日間に短縮し、多数のカスタマーサービスシステムを1つに統合しました。

### 簡素で無駄のないサービスによる顧客対応

契約マスタやトランザクションありきの従来の考え方は、Pega Customer Service for Insuranceを用いて刷新することができます。データ、目的、およびビジネス・プロセス・マネジメントを組み合わせて、保険契約者個々の全体像を提供できるのは、ペガだけです。CSRが常に状況に即した最適な対応を適切なタイミングでとれるように、インテリジェント・プロセスが意思決定を自動化します。その結果、顧客中心の対応が最大限の効率性と共に実現され、お客様と企業の両方にメリットがもたらされます。

#### ■ CSRの生産性とスキルの向上

統合サービスデスクトップと動的なプロセスにより、データの飽和状態を解消し、対話の流れに基づいた適切な画面、コールスクリプト、ナレッジコンテンツ、およびデータが表示されるため、CSRは担当する個々のお客様の状況に応じた適切な対応が行えます。

#### ■ 全てのチャンネルでの円滑なサービスの提供

単一の顧客サービス戦略を立案し、全チャンネルに展開すれば、ペガがプロセスを各サービスチャンネルに動的に適合させてくれます。チャンネルやデバイスを横断しても、対応履歴を引き継ぎ、顧客対応を円滑に継続することができます。

#### ■ エンド・ツー・エンドでの業務の簡素化と合理化

業界最先端のケース・マネジメント技術、業務の自動化、および基幹系システムとの容易な連携により、お客様の要望に対応するために必要なすべての人材、プロセス、データ、およびチャンネルを自動化し、重要なサービスを迅速に提供できるようになります。

#### ■ 比類ないビジネス・アジリティの実現

Pega Customer Service for Insuranceは、ペガのBuild for Change®技術に基づいて構築されており、比類ない即応性を提供し新しいビジネスチャンスと規制変更への対応を可能にします。ペガはこの即応性技術を、導入の柔軟性ととも提供します。企業はペガソリューションの導入先としてクラウド・オンプレミス双方から選択できるだけでなく、両環境間での透過的な移行も可能です。

# PEGA CUSTOMER SERVICE FOR INSURANCE

## ペガの優位性

### それぞれの対話の価値の最適化

- プロセスのすべてのステップを通じて、動的かつ直観的なサービスデスクトップがCSRにガイドラインを提供します。
- 先を見越したナレッジの取得や、対話状況に即したスクリプト表示により、適切なポリシーと手続きを、一貫性を損なわずにお客様に伝えることができます。
- すべての事業部門、商品、地域、およびサービスケースにわたる豊富な顧客プロファイルを利用して、それぞれの対話を個別化するために必要な深い洞察力が得られます。
- エンド・ツー・エンドで業務を自動化することにより、サービスポリシーに従って業務を管理できるようになります。たとえば、適切なキューへの振り分け、スキルに基づく割り当て、SLAや優先度に基づくエスカレーションなどが可能になります。
- ネットプロモータースコア (NPS) 機能を利用し、お客様からのフィードバックをプロセスの一部として自動的に収集し、継続的改善に役立てることができます。
- 再設定可能なルール、高度な分析、およびコンテキスト主導型のリアルタイムディシジョンングを利用して、顧客ニーズを予測し、ネクスト・ベスト・アクションを提示し、さらには、タイムリーで適切な提案を示唆するといったことが可能になります。
- 電話、Eメール、チャット、Webセルフサービス、モバイル、ソーシャルメディアモニタリング・応答技術を含む、統合チャネル管理により、お客様が任意のチャネルを使用して問い合わせを開始し、コンテキスト情報を失わずに別のチャネルに円滑に移行できます。

### 可視性とコントロールの最大化

- 慣れ親しんだオフィスツールを使用して、ケース、タスク、業務割り当て、キューイング、担当の変更、エスカレーション、優先順位付け、品質レビューなどのサービスプロセスを構成して、複雑なサービスプロセスの管理を簡素化することができます。
- ダイナミックケースフローによって、よく行われる臨時手続きを特定し、再利用可能なケーステンプレートを使用してそれらを自動プロセスへと転換します。
- リアルタイムレポートダッシュボード、包括的な監査証跡、堅牢な事前定義のレポート、および「What If (もしも…だったら)」シミュレーションによって、プロセス全体を通じて可視性と制御が実現されます。

### 迅速な導入と継続的な適応

- スタンドアロン導入やマッシュアップ技術に基づくシステム連携により、サービスデスクトップの迅速かつ容易な導入を実現できます。
- 事前構築済みのデータモデルや、新契約の引受処理、契約変更、契約内容照会、保険金請求といったサービスプロセスが、システム導入を更に加速します。
- 標準技術に基づくシステム連携機能を利用し、ペガのプロセスとレガシーシステムおよびサードパーティシステムを連携することで、既存システムへの投資価値を最大化でき、データレプリケーションも不要になります。

ネクストベストアクションを提示

マーケティングベストプラクティスに基づくガイドを提示

予測分析と適応分析により、それぞれのお客様の嗜好に合う適切なオファーを提示

Pega Customer Service for Insuranceは、個々の顧客対応で動的にガイドを提示し、コンタクトセンターデスクトップを統合し、サービス提供がそれぞれのチャネルとデバイスに自動的に適合するものとなるようにします。