



最初から期待どおりの 顧客体験を提供する

迅速かつ正確なオンボーディングにより、
生涯にわたって価値のある関係を築きます。

オンボーディングと登録手続きで、会社の第一印象が決まります。そのため、新しい従業員や顧客の受け入れ、ローンや保険の申請などの新しいビジネス関係の構築を、迅速かつ簡単に行う必要があります。ただし、多くの企業にとって、それはデータの取得とデューデリジェンスをめぐる一連の複雑なタスクであり、刻々と変化する規制の状況に対して様々な対応が必要になります。インテリジェントオートメーションは、ワークフローと関係性を最初から正しく構築するのに役立ちます。

長時間の面倒なオンボーディングでかかる時間とコスト

新しい顧客、サプライヤー、会員、またはビジネスパートナーのオンボーディングに時間がかかると、収益の損失や顧客満足度の低下につながります。しかし、オンボーディングは複雑で、多くの場合、細かい規則が決められています。また、手作業で行われるため、エラーやばらつきが生じます。これらはすべて、ビジネスの成功と拡大を阻む障壁となります。

64%以上の銀行が、現在のオンボーディングプロセスの問題により、取引と収益に損失が生じたと報告しています。

—フォレストラーリサーチ社

シームレスなオンボーディング体験は、関係性を確立するのに役立ち、解約を最小限に抑えます。

インテリジェントオートメーションを導入することで、重要データの取得、デューデリジェンスの実行、アカウントの有効化、リスクとコンプライアンスの管理、および質問や懸念事項への迅速かつ正確な対応が可能になり、最初のインタラクションから良好な関係を構築できます。

成功するオンボーディングのための5つのステップ

準備する

適切なKnow Your Customer (KYC) プロセスおよびKnow Your Supplier (KYS) プロセスをオンボーディングに組み込むことで、すぐに正しい方向に進むことができます。

歓迎の気持ちを伝える

パーソナライズされた先回りのコミュニケーションは、人々に感謝され、プロセスの当事者であるという意識も持ってもらえます。

複雑な業務を簡単にする

顧客、サプライヤー、または従業員に負担をかけることなく、チームやシステム全体のガイド付きワークフローを作成します。

すべての人にプロセスを可視化する

進捗状況を追跡し、タスクが停滞した場合のアラートを設定することにより、作業が時間通りに進み、必要なデータを取得していることを確認できます。

迅速な成功をサポートする

適切な情報とプロセスを、適切なスタッフと結びつけることにより、誰もがスムーズに業務を実行できます。新入社員には、入社手続きジャーニーの各ステージに必要な書類やWebサイト、およびすべての基本アプリを送信します。

オンボーディングの改善に役立つ インテリジェントワークフロー

業務の簡素化

KYCおよびKYBSのビジネス規則をオンボーディングのワークフローに組み込み、顧客とサプライヤーの基準へのコンプライアンスを確保します。RPAを使用したデータ収集および検証を自動化することにより、リスクを低減し、信頼性を高め、効率と精度を向上させます。組み込みAIを活用して、オンボーディング体験における「中断」を予測し、リアルタイムで自動的に作業の優先順位付け、再ルーティング、エスカレーションを行います。

コンプライアンスの改善

バックグラウンドチェックでデータ要求と分析を自動化します。インテリジェントオートメーション機能を活用し、適切な情報を、適切なスタッフに、適切なタイミングで提示します。オンボーディングマイルストーンのステータスをすべての関係者が確認できるようにし、業務が遅れている場合は、リアルタイムアラートを設定して通知します。

すべての人の体験を改善

オンボーディングと新規契約の体験におけるすべての要素を1つのサーフェスで定義し、業務部門とIT部門が連携することで、顧客が最適なメリットを得られるようにします。最初に必要なことを正確に行うだけでなく、新しいレイヤーでワークフロー、意思決定、体験を地域別、顧客別、オファー別に特化するためのターゲットを絞った変更をサポートできるプラットフォームを構築します。顧客に好きなチャネルを選択してもらうことで、どのチャネルでも、予測可能なオンボーディング体験を提供できるようになります。プロセスにすべての関係者を関与させ、AIベースの意思決定を活用して、顧客のコンテキストに基づくすべてのオンボーディング体験をパーソナライズできます。

Pegaのローコードプラットフォームを活用して、 3か月以内に大幅なROIを達成

Pegaのローコードプラットフォームを使用すると、従来の方法に比べてかなり短時間で、本番環境に対応したワークフローを構築することができます。Pegaは既存の業務アプリケーションとシームレスに統合されるため、新しいワークフローを追加したり、地域や業種ごとにワークフローを特化したり、Pegaアプリをあらゆるチャネルでデリバリーでき、それぞれに特定のコードを記述する必要がないためです。また、特許取得済みのレイヤードアーキテクチャを使用することで、変化に合わせて設計し構築を開始できるため、新しいビジネス環境、規制、あるいは地政学的な状況にも容易に適応できます。

「Virgin Moneyは、Pegaおよびアクセンチュアと連携することで、業務効率と顧客体験に劇的な成果を上げました。たとえば、ある商品の口座開設時間は15日から15分に短縮されました」

– Keith Williams
プロセスオートメーションサービスセンター長
Virgin Money



業界をリードする顧客企業

Virgin Money は、口座開設プロセスを変革し、1商品あたりのオンボーディングジャーニーを15日から15分に短縮しました。

Siemens は、マスターデータ管理用にグローバルに連携したデジタルワークフローソリューションを構築し、新規のビジネスパートナーのオンボーディング時間を65%短縮しました。

Healthfirst は、メンバー登録、請求、プロバイダーのライフサイクル管理を最新化し、登録件数の98%を自動化しました。



価値ある関係の構築方法について、こちらのサイトで詳細をご確認ください。

[インテリジェントワークフローによるビジネス価値の実現のeBookをダウンロード](#)

詳細については、pega.com/ja をご覧ください。