

# Dixons Carphone Groupは、COVID-19の需要に合わせてデジタルチャネルを適応



100人+ 40万 2週

10日間でトレーニングされたライブオペレーター

月間インタラクション数

新バーチャルアシスタントの立ち上げスケジュール

**チャレンジ：** COVID-19がDCGに店舗の閉鎖を余儀なくさせ、オンラインサポートと販売に対する需要が高まったため、同社はサービスチャネルを迅速に拡大する必要がありました。

**ソリューション：** DCGは、NuanceLiveとAsyncAssistおよびNuanceVirtual Assistantを使用して、わずか数週間で100を超える新しいチャットオペレーターと会話型仮想アシスタントを導入しました。

**結果：** DCGのチャットエージェントは週に約35,000の会話を処理し、その仮想アシスタントは週に約100,000の対話を処理します。

## ロックダウンによりオンライン需要が急増

Dixons Carphone Group (DCG) は、Currys PCWorldやCarphoneWarehouseなどのブランドで、8か国にわたる電子製品およびモバイルデバイスの販売におけるマーケットリーダーです。

「厳しいプロジェクトでしたが、その成果は実に説得力のあるものでした。」

— Dixons Carphone Group、コンタクトセンターオペレーションディレクター Chris Stroud

COVID-19の影響でロックダウンが英国全土で実施されたため、数百のDCGの実店舗が閉鎖を余儀なくされ、同社の電話チャネルとデジタルチャネル全体の売上が大幅に増加しました。ライブチャット部門で働くオペレーターは25人だけだったので、サービスは簡単に圧倒された可能性があります。

「私たちはすでにニュアンスと協力して、通信チャネルの近代化を計画していました」と、Dixons Carphone GroupのコンタクトセンターオペレーションディレクターであるChris Stroudは説明します。

「私たちがしなければならなかったのは、計画をスピードアップすることだけでした。」

## 数日でライブアシストを拡大

チームはすでに、デジタルチャネルを通じてより多くの顧客を誘導し始めていました。DCGは、基本的な経路が設計され、展開の準備ができていたため、Nuanceチームと協力してチャネルをさらに拡大しながら、新しい需要の一部に迅速に対応できるようになります。

最初のフェーズでは、100人のオペレーターが電子メールサポートの提供からNuanceLiveおよびAsyncAssistを介したライブアシストに移行しました。これは、わずか10日で完了したトレーニングプロセスです。

まったく新しいデジタルカスタマーケアジャーニーにより、ライブアシスト機能は、ピーク期間中に毎月40万回以上のやり取りに対応しました。これは、ロックダウン前の量の3倍です。連絡先をより効率的なチャネルに移動することで、DCGは連絡先センターへの影響を減らし、顧客が引き続き最高水準のサポートを受けられるようにすることができました。

「一度に多くの人のプロビジョニングやオンボーディングを心配する必要はありませんでした。複雑な状況下でも、最高のエクスペリエンスを構築することだけに集中できました。」

— Dixons Carphone Group、コンタクトセンターオペレーションディレクター、Chris Stroud

### 会話型バーチャルアシスタント—わずか2週間で

プロジェクトの第2段階は、さらに野心的なものでした。会話型の仮想アシスタントを導入することです。

初期設計から運用開始までわずか2週間で、仮想アシスタントが20の質問に自動回答を提供しました。これには、標準サポートに関する質問や、小売業者がCOVID-19にどのように対処していたかが含まれます。「Nuanceの開発者は、仮想アシスタントを実現するために何時間もの作業を費やしました」とChrisは言います。

現在、毎週10万件の顧客問合せの約80%が、仮想アシスタントとライブアシストの間で解決され、1週間あたりの売上高が270万ポンドを超えています。

今後数か月の間に、DCGは仮想アシスタントに新しいジャーニーを構築し、バックエンドの統合とパーソナライズを導入することを計画しています。同社は、注文ステータスの問合せだけで、仮想アシスタントが現在ライブオペレーターによって処理されているインタラクションの30%を解決するのに役立つと予測しています。

### パートナーシップの基盤

プロジェクトの成功には、拡張をカバーするためのDCGとNuanceの間の短期間の合意が不可欠でした。小売業者がCOVID-19危機の際にチームを拡大し、デジタルチャネルを適応させたため、DCGはより高度な敏捷性を提供しました。

ロックダウンが緩和され、店舗が再開し始めたため、オンライン需要は平準化されましたが、同社の拡張されたデジタルサービスは、以前よりも大幅に多くのサービスを提供しています。

DCGは、NuanceLiveとAsyncAssistおよびNuanceVirtualAssistantを使用して、デジタルサポートとサービスの提供を拡張および強化するための基盤を備えており、Nuanceテクノロジーとそれらをサポートするチームがプレッシャーに対処できることを知って安全です。「それは激しいプロジェクトでした」とChrisは言います。「しかし、結果は本当に説得力があります。」

### もっと詳しく知る

詳細については、弊社ホームページをご確認ください。<https://www.nuance.com/ja-jp/>

または、メールでお問い合わせください。EnterpriseSales\_japan@nuance.com



### ニュアンスコミュニケーションズについて

ニュアンスコミュニケーションズ (Nuance) は、会話型AIとアンビエントインテリジェンスで市場をリードするテクノロジーのパイオニアです。米国の病院の77%と世界中のフォーチュン100企業の85%から信頼されているフルサービスのパートナーであるニュアンスは、人々が他者を助ける能力を高める直感的なソリューションを作成しています。