

B R I •  
• G H T  
P A T •  
T E R N

# 成功の出発点

## ソリューション導入によるお客様成功事例

# AFLIGO

フォーチュン誌が選ぶトップ企業1000社にもランクインする  
Afligo、マルチチャネルクラウドコンタクトセンターテクノロジーにより、エージェントの生産性を25%向上

### お客様概要：

Systemax社の登録商号およびビジネスユニットでもあるAfligoは、自社が提供する充実した販売促進・マーケティングサービスにより、自社クライアントにおける顧客誘引力の強化、製品をより多く販売し、クライアント従業員に対する利益の還元と、優れたカスタマーエクスペリエンスの実現をサポートしてきました。

### 事業：

マーケティング

### ウェブサイト：

Afligo.com

### 概要

市場に革新的な発想をもたらすテクノロジーの活用により、Afligo社は優れたカスタマーエクスペリエンスを実現しています。エージェントの生産性を向上させるマルチチャネルクラウドコンタクトセンターソリューションに基づいたBright Patternのサポートにより、Afligo社は、顧客が選択した購入チャネルを問わず、購入に至るプロセス（カスタマージャーニー）全体を通じて顧客満度を向上することが可能となっています。

### 目的

- シームレスなオムニチャネルカスタマーサービスの提供
- 質の高いおよびレポート機能のカスタマージャーニー全体で有効化
- コストの削減、エージェント生産性の向上

「単一のプラットフォーム上で数多くのチャネルをクラウドソリューションプロバイダーにより提供してもらえると、導入前の実験も容易に行うことができます」



Afligo カスタマーサービス部  
部長 Rachel Haber氏

「単一のプラットフォーム上で数多くのチャンネルをクラウドソリューションプロバイダーにより提供してもらえると、導入前の実験も容易に行うことができます。どのチャンネルが最適か、すぐに見極めることができます。

しかも、実装面での面倒がないため、新規ベンダーが増えた場合など、既存のソフトに新たなチャンネルを追加することがとても便利です。」

Afligo カスタマーサービス部  
部長 Rachel Haber氏

## 課題：フレキシブルなマルチチャンネルサービスの必要性

当時、Afligo社のコンタクトセンターテクノロジーは、シンプルな操作で一体化されたソリューションとして機能していませんでした。したがって、コンタクト

センターの管理やレポート、各種サービスチャンネルに関して、それぞれ異なるソリューションプロバイダーに頼らざるを得ず、結果として、本来必要ではない間接費用や労力の増加が問題となっていました。

Afligo社では、音声、メール、ウェブチャットやSMSといった複数のチャンネルで顧客とのやり取りを可能にするツールを備えた、フレキシブルでコストパフォーマンスの高いクラウドコンタクトセンターを提供できるベンダーを必要としていました。クロスチャンネルでレポート機能が使用でき、単一のエージェントの使用および管理インターフェイスを通じて、顧客とのやり取りをすべて、最初から最後まで分析できるものが求められていました。さらに、将来的な成長を視野に入れた場合、同社には、対話型音声応答（IVR）と会話認識機能を搭載したソリューションが必要となっていました。

他にも、同社の成長およびビジネス戦略の変化に十分対応できる柔軟さを持った、費用対効果の高いサービスが要求されていました。同社におけるフロリダとフィリピンの両チームでは、リモートワーカーの管理をクラウドベースで実現できる使いやすいソリューションも必要でした。

## Bright Pattern と Afligo：妥協なきサポート

Bright Patternは、Afligo社が必要としていた、コスト効果に優れ、フレキシブルなマルチチャンネルクラウドコンタクトセンターソリューションを提供しました。当初、インバウンドオペレーションでのみBright Pattern提供のプラットフォームを使用し始めた会社でしたが、ビジネスニーズの多様化に応じて、チャンネルを追加していきました。

現在では、インバウンド・アウトバウンド通話、メール処理、そしてウェブチャットのチャンネルを活用しています。同社では将来的にSMS機能の追加実装を予定しており、顧客は、テキスト送信による通知を受信できるようになります。

## 企業成長をサポートする拡張性に優れたマルチチャンネル

Bright Patternの提供するプラットフォームのようなマルチチャンネルクラウドコンタクトセンターテクノロジーを使用することは、Afligo社にとってより効果性の高いソリューションとなっています。同社は、Bright Patternのテクノロジーを基盤として、翌年にビジネス面での成長を遂げ、自社のコミュニケーションおよびカスタマーサービスにおける目標を達成すべく企業努力を続けています。