

Virginia Credit Unionは、摩擦のない認証でメンバーとオペレーターを満足させます



6

秒間の
認証時間

4 FTE

相当の
生産性向上

84

秒間
平均処理
時間削減

チャレンジ：長い認証プロセスによって引き起こされるメンバーとオペレーターのフラストレーションを減らし、オペレーターの人数を増やすことなくメンバーシップを増やします。

解決：Nuance生体認証は、オペレーターとの自然なやり取りの中でメンバーを数秒で検証します。

結果：メンバーとオペレーターの摩擦のない認証エクスペリエンス、および同じ数のオペレーターがより多くのメンバーにサービスを提供できるようにする劇的なAHTの削減。

308,000人の会員に卓越したサービスを提供することは、VirginiaCreditUnionの使命の中核です。しかし、彼らの古い認証方法は、メンバーとオペレーターの両方を苛立たせました。そのため、信用組合はNuance生体認証を導入して、自然な音声を使用してわずか6秒でメンバーを検証し、平均処理時間（AHT）を84秒短縮し、メンバーのエクスペリエンスを大幅に向上させました。

認証のフラストレーションを終わらせる時が来ました

バージニアクレジットユニオン（VACU）では、メンバーの経験がすべてを推進します。しかし、VACUには、メンバーを詐欺から保護する義務もあります。従来の認証方法では、信用組合はメンバーの経験を優先するか、セキュリティを強化するか選択する必要がありました。

以前は、VACUは知識ベースの認証に依存していたため、コンタクトセンターに電話をかけて、アカウントにアクセスするための一連の質問に回答する必要がありました。このプロセスは完了するまでに最大130秒かかり、メンバーとメンバーを支援するオペレーターの両方に苛立たしい体験をもたらしました。そして、VACUが成長し続けるにつれて、チームが高レベルのサービスを提供し続けることができる唯一の方法は、より多くのオペレーターを雇うことでした。

法外な費用の増加なしに会員体験を改善し、会員を増やすために、信用組合は、セキュリティを損なうことなく会員認証プロセスを合理化する必要があることを知っていました。この問題を解決するために、チームはNuanceに目を向けました。

「メンバーからは、「VoiceIDは、これまで質問されていたことがなくなり、わずか数秒で本人確認ができるので、とても気に入っています」という声をいただいています。」

—バージニアクレジットユニオン、VPコンタクト、ケイトホブソン

「当社のオペレーターは、
ニュアンスの音声認証を導入することで、メンバーに優れたサービスを提供するという本来の業務に専念できるようになるため、非常に喜んでいきます。

ニュアンスの音声認証により、AHTは劇的に減少しましたが、時間やコストの削減だけではありません。メンバーとオペレーターにとってストレスのない認証を実現し、同時にメンバーと当信用組合の不正防止を強化しました。」

—ポール・ヘンドリックス、
バージニアクレジットユニオン
最高情報責任者

迅速で簡単な認証

Nuanceを通じて提供されるVirginiaCreditUnionの生体認証ソリューションは、各メンバーの声の生体特性をキャプチャして、独自の「声紋」を作成します。次回メンバーがコンタクトセンターに電話をかけると、システムはオペレーターとの自然なやり取りの間にバックグラウンドで「リスン」します。Nuanceのリスクエンジンは、各発信者の声をVACUのメンバーの声紋および既知の詐欺師の声のウォッチリストと比較することにより、6秒以内に既知のメンバーを安全に認証し、リアルタイムで詐欺師を識別します。

ニュアンスソリューションの柔軟性は、オペレーターが自宅で作業していたCOVID-19危機の際に不可欠でした。VACUは、オペレーターがコンタクトセンターで行ったのとまったく同じテクノロジーにアクセスできるようにし、ストレスと不確実性が高まっているこの時期に、すべてのメンバーに一貫して高水準のサービスとセキュリティを提供できるようにします。

より良いサービス、より幸せな顧客、そして大幅なコスト削減

「VACUVoiceID」プログラムを開始して以来、VACUは13万人以上の頻繁な発信者を生体認証プログラムに登録してきました。これらのメンバー、および彼らが話すオペレーターは、シームレスでフラストレーションのない認証エクスペリエンスを楽しんでいます。

Nuanceの高速で摩擦のない生体認証により、VACUはメンバーとオペレーター間のフラストレーションの主な原因を取り除き、大幅な節約も実現しました。

Nuanceにより、VACUは平均処理時間を84秒短縮しました。この生産性の向上により、信用組合は月に4人の正社員に相当する節約になり、オペレーターの人数を増やすことなく、ビジネスを成長させ、高品質のサービスを維持できるようになります。

もっと詳しく知る

<https://www.nuance.com/ja-jp/>

ニュアンスの生体認証およびインテリジェントな不正防止ソリューションの詳細については、次のアドレスまで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バイオニアです。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。