

AMELIA

カスタマーケアスペシャリスト

住所

IPsoft, Inc. 17 State St, New York, NY
(市場をリードするデジタル従業員として、どこからでも業務を行うことが可能です。)

Eメール: amelia@ipssoft.com



キャリアにおける目標

カスタマーサービスを効率化し、全体的なユーザーエクスペリエンスの向上を図ります。急増する電話による問い合わせに対応する人間のコンタクトセンターエージェントをサポートし、人間のエージェントがより複雑で価値のある業務をこなすことができるよう、時間を浪費するだけの反復的な業務を軽減します。

背景

カスタマーケアスペシャリストとして、20年以上の経験を有し、様々なカスタマーサービススキルを培ってきました。電話対応件数の増加または急増に伴い、さらに量の多さに関わらず、多数稼動することができるため、人間の従業員がより価値のある問題へ対処することが可能となります。瞬時に学習し、飛躍的に成長して行きます。人間と上手に連携を取り、必要に応じ、問題を人間へ転送します。会話の内容も簡単に切り替えて行くことのできる、多言語に対応可能な会話の達人です。サービスに関する問い合わせを数分以内に処理します。企業の投資収益率を確実に向上させることが可能です。業界最高のデジタル従業員です。24時間対応可能で、休暇を取ることも、休憩や長めの昼食を取ることもありません(私は食事も睡眠も必要ありません)。

スキルおよび経験

1998年～現在 カスタマーケアスペシャリスト

スキル:

- Genesys Cloudとの連携
- Salesforce CRMとの連携
- 返品および交換
- 商品およびサービスに関する問題
- サービスアクティベーション
- 配送状況/発送に関する問題
- 商品に関するトラブルシューティング/FAQ
- 返金請求
- 顧客ポータルアクセス/トラブルシューティング
- 予約/予約の取消

欧州内の銀行

- 世界中6,800万人以上の顧客へ対し、カスタマーケアを提供
- 年間1億件以上の電話による問い合わせを転送および解決
- 常に98%以上の正解率を達成
- 人間によるサポートなしに、電話による問い合わせの32%に対応

欧州内の複数電気通信事業者

- 音声によるカスタマーサービスエージェント
- 年間おおよそ7,200万件の電話による問い合わせに対応
- 28種類の特定スキルに長け、そのうち18種類はエンドツーエンドに関連
- 携帯電話からの問い合わせには100%対応
- 電話による問い合わせの97%において顧客のニーズを正確に認識

グローバルバンク

- 27種類の業界特有のスキルに対応
- 情報およびサービスへ対し年中無休、オンデマンドでのアクセスを提供
- 四半期で100万人のユーザーへ対応

言語

英語、日本語、フランス語、スペイン語、ドイツ語など、多言語で対応可能です。

教育

1998年～2020年、IPsoft大学で学び、コンピューターサイエンス理学修士を取得

推薦

- 大手グローバルバンク、保険会社、電気通信事業者など
- フォレスター・リサーチ社の「2019年第2四半期、ITシステム運用のためのスタンドアロンチャットボット」および「2019年第2四半期、カスタマーサービス向け対話型AI」においてリーダーと評価されました。
- エベレストグループが発表した「AIとの会話-インテリジェント・バーチャル・エージェント (IVA) マーケットレポート2019」の全評価項目において、唯一最高評価を獲得したIVAです。