

## スマートフォン・メーカーの中国 Xiaomi が アバイアのソリューションで次世代の顧客体験を実現

米アバイア社（以下、アバイア）は、中国のモバイルインターネット企業であり、スマートフォン製造大手の Xiaomi（小米科技）社が、次世代の顧客サービスプラットフォームの開発基盤として、同社のコンタクトセンター・ソリューションを包括的に採用したことを発表した。

Xiaomi の新しいコンタクトセンターは、アバイアの「Avaya Aura」をベースとし、650名のエージェントが在籍している。エージェントは、音声、メール、Web など複数のコンタクト手段から寄せられるユーザーの問い合わせを効率的に処理することができ、どの手段で寄せられた問い合わせの場合でも、一貫した顧客サービスを提供することができる。Xiaomi では、現在2,000万人を超えるユーザーを擁する独自のチャットサービス「Miliao（MiTalk、米聊）」を運用しており、これも各種ソーシャルメディアと併せて同環境上に統合する計画だ。これにより、顧客サービスのさらなる強化を期待している。

Xiaomi は、2010年の設立以来、急成長を遂げており、その革新的なスマートフォンは既に1,500万人のユーザーが愛用している。同社はこれまで、外注による顧客サービスを提供してきたが、事業の拡張を支え、一流の顧客サービスを提供するため、自社でコンタクトセンターを構えることにした。Xiaomi の利用者の大半は若年層で、ソーシャルメディアのヘビーユーザーだ。そのため Xiaomi では、ソーシャルメディアを統合できる次世代のコンタクトセンター基盤を求めていた。また同社は、社内に強力なソフトウェア開発陣を擁しているため、事業の発展に伴い、新たなアプリケーションの開発・追加が柔軟にできるオープンな基盤を求めていた。その結果、コンテキスト（対応履歴）に応じ、協調的に業務を遂行し、音声と複数のコンタクト手段に対応する「Avaya

Aura Contact Center（以下、AACC）」を選択した。AACCにより、Xiaomi は、ユーザーとのやり取りを予測し、自動化・円滑化することができるほか、最大6つの異なるコンタクト手段から同時に寄せられた問い合わせを、エージェント用の統合画面を通じて、最も適切なエージェントに振り分けることができるようになった。AACC が持つ「Avaya Open Queue Web Service」機能が、Miliao に加え、Weibo（微博）や WeChat（微信）などの各種ソーシャルメディアを含むあらゆる種類のコンタクト手段をコンタクトセンターに振り分けることを可能にした。

Xiaomi は、AACC に加えて、問い合わせの記録（Contact Recording）、品質管理（Quality Monitoring）、eラーニング（eLearning）、人事管理（Workforce Management）、分析（Analytics）、顧客反応（Customer Feedback）といった各種機能を1つのUIに統合し、集中管理型のシステム管理とレポートを可能にする「Avaya Aura Workforce Optimization」も採用した。Workforce Optimization を活用することで、Xiaomi のコンタクトセンターやバックオフィス業務は、取得した情報を全社的に共有し、こうした情報に基づいた行動を取ることが可能になった。

さらに、顧客向けセルフサービスを自動化・集中管理するための「Avaya Aura Experience Portal」も採用した。インバウンドからアウトバウンドに渡って顧客ケアを提供する Experience Portal により、Xiaomi は、自動化された全ての音声およびマルチメディアアプリケーションを一元管理できるようになった。

日本アバイア TEL : 03-5575-8850