



## あらゆる状況に備えてお客様のコンタクトセンターをサポート

700% 増加した業務量に対応

24 時間前の通知

通信断絶の解消

### コンタクトセンターでディザスタ リカバリプランの真価が問われるとき

ある大手廃棄物管理団体は、ハリケーンの影響を受けやすいフロリダやプエルトリコといった地域を含めた世界各地にコンタクトセンターを設置しています。過去には、ハリケーン接近中、この団体は被害を受ける地域の業務を停止して従業員を避難させています。従業員の避難中、その団体は所定のディザスタ リカバリ プランに従い、フロリダやプエルトリコのセンターに送られた通話をハリケーンの影響のない地域のコールセンターに転送しました。

ところが、転送先のコールセンターにはスペイン語を話せるスタッフがいなかったため、スペイン語を話すクライアントに対するサービスに支障をきたす結果となり、対応言語に関する課題が明らかになりました。

### この調査について

このケーススタディのお客様は、変動性の高い廃棄物管理の世界的リーダーであり、年間 20 億ドルの収益を挙げています。業務には、医療廃棄物、有害廃棄物、製薬廃棄物など、特殊廃棄物や規制廃棄物の動向の管理が含まれます。専門医療オフィスから病院、製薬会社、薬局までさまざまな業界に対応するには、バイリンガルエージェントを地域のコールセンターに配置し 24 時間体制のサポートを提供できるかどうかにかかっています。

## 課題

プエルトリコやフロリダが被災した後、地域のコールセンターは人員不足に陥ったため、スペイン語を話すクライアントが受けるサービスに格差が生じました。この団体は、他のセンターへの通話のシームレスな転送と、言語面の適切な対応の両方を実現するため、ディザスタ リカバリ プランを改正する必要がありました。

## ライオンブリッジの OPI について

ライオンブリッジの OPI は、24 時間 365 日、350 以上の言語で電話を介した通訳 (OPI) サービスを提供しています。

ライオンブリッジの OPI が迅速かつより効率的な相互作用を生み出すことで、言葉の壁を越えた効果的なコミュニケーションを実現し、カスタマー エクスペリエンス (CX) の向上を図ります。

## ソリューション

このお客様は、英語対応のコールセンターでもスペイン語の通訳を受けられるよう、ライオンブリッジの電話を介した通訳 (OPI) をディザスタ リカバリ プランに取り入れました。その結果、ハリケーンの影響を受けた地域のコールセンターの人員の安全を確保しつつも、フロリダやプエルトリコのコールセンターから転送されたクライアントの言語面の要望に応えることを実現しました。

当社は、このお客様から、ディザスタ リカバリ プランの発動によりフロリダやプエルトリコのスペイン語エージェントを確保できない状況になったため、スペイン語を話すクライアントへの十分な対応が可能なスペイン語通訳者が必要であることをご相談いただきました。

連絡を受けて当社では、独自の災害対策プランを通じてスペイン語通訳者を増員することで、予測不能な需要の上昇に対処し、24 時間以内にクライアントのニーズにお応えしました。

## 結果

稼働不能な 2 つのコールセンターにおけるマルチリンガルエージェントのニーズに OPI を通じて対応したことにより、ライオンブリッジは 700% も増加した業務量を 24 時間前の通知一つで適切にサポートすることができました。

お客様は、ハリケーンの影響を受けた地域の人員の安全を確保しつつ、通常のサービスレベルで業務を継続することができました。

お客様のコンタクトセンター マネージャーより「サンファンとマイアミのマネージャーに代わり、素晴らしいパートナーになってくださったことに感謝申し上げます。私たちのために本当にご尽力くださいました」と当社への感謝の言葉をいただきました。

