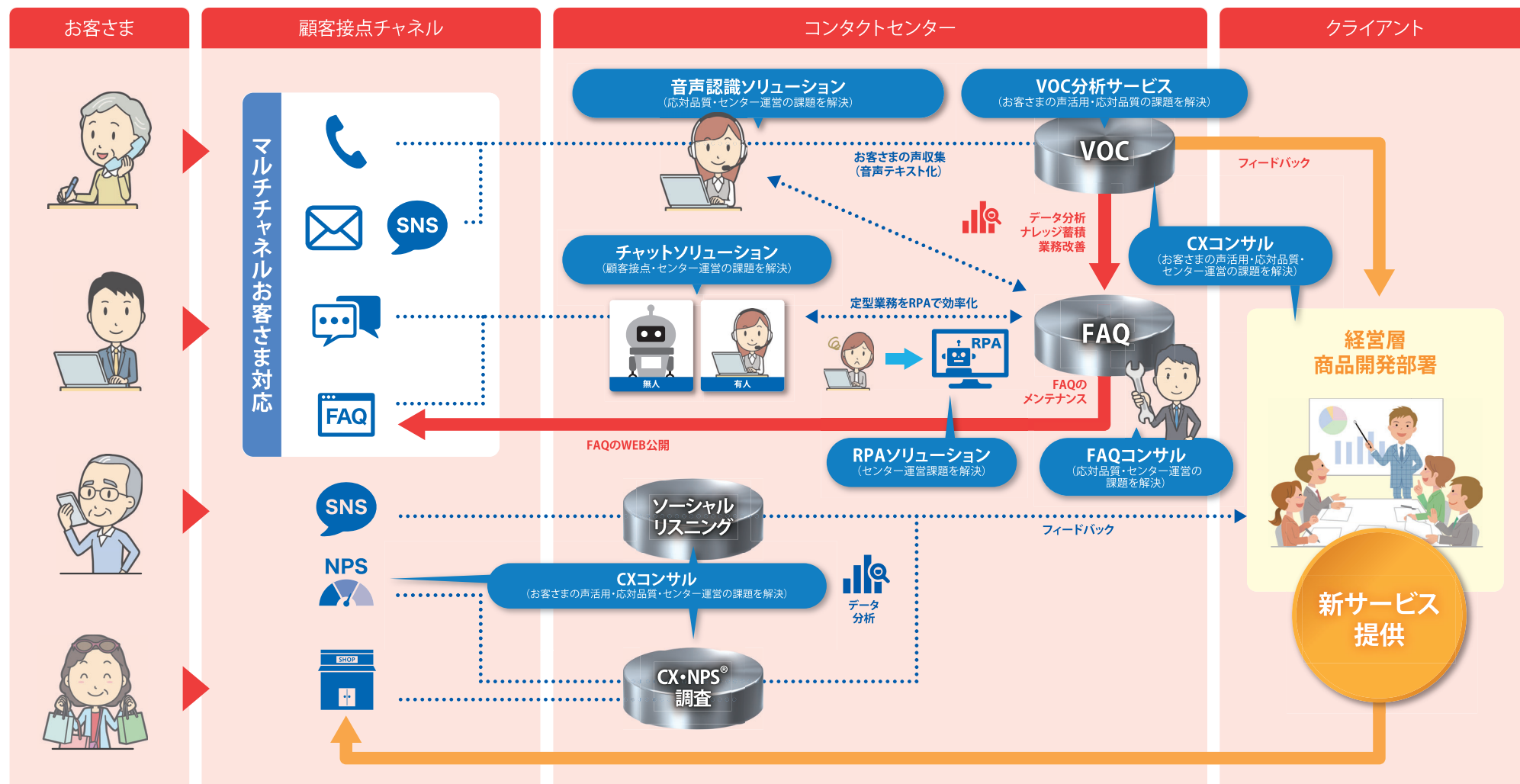


コンタクトセンター運用の全体像マップ



【用語について】

VOC:「Voice Of Customer」の略で、お客さまの声を表す総称 FAQ:「Frequently Asked Questions」の略で、「頻繁に尋ねられる質問」の意味 RPA:「Robotic Process Automation」の略で、ロボットによる業務自動化の取り組みを表す総称
CX:「Customer Experience」の略で、お客さまと企業のやり取りの流れの中で、お客さまの体験全てに対する総合評価 ※NPS®:「Net Promoter Score®」の略で、顧客ロイヤリティ(企業やブランドに対する愛着・信頼の度合い)を数値化する指標

※ご利用条件等サービスの詳細については、説明員および営業担当者にお尋ねください

継続的なバリュー創出をワンストップでサポート

コンタクトセンター・ マネジメントサイクル



※ご利用条件等サービスの詳細については、説明員および営業担当者にお尋ねください

オペレーションセンター拠点(40拠点7,500席)

- コンタクトセンタ
- 大規模センタ(センタ愛称を記載)
- ◆ 機能特化センタ

※センタ数は2022.4月現在

九州エリア 8拠点

- 福岡
- 北九州
- 鹿児島
- Monolith熊本
- 福岡光SC
- 北九州光SC
- 長崎光SC
- 沖縄光SC

中国エリア 3拠点

- 広島
- 岡山
- 広島光SC

北陸エリア 6拠点

- 金沢
- ◆ VOCサポートセンタ
- 金沢光SC
- 金沢第二光SC
- 金沢オペレーションサポートセンタ
- 金沢ビジネスビル

首都圏 1拠点

- AiLE池袋

AiLE池袋



東海エリア 8拠点

- 名古屋
- ◆ 名古屋FAQサポートセンタ
- 豊橋
- 高蔵寺
- 静岡
- 浜松
- 松坂
- 名古屋光SC

関西エリア 10拠点

- 豊崎
- 牧野
- 淀屋橋
- 森之宮
- 福島
- 神戸
- 尼崎
- 西宮
- 大阪光SC
- 大阪第二光SC

四国エリア 4拠点

- 松山
- MiraiZ松山
- 松山光SC
- 松山ビルディングサポートセンタ

MiraiZ松山



Monolith熊本

Monolith熊本

※ご利用条件等サービスの詳細については、説明員および営業担当者にお尋ねください

センター間連携による運用効率化、リモートマネジメントによる在宅テレワークの不安解消

コンタクトセンターサービス ONE CONTACT Network

概要

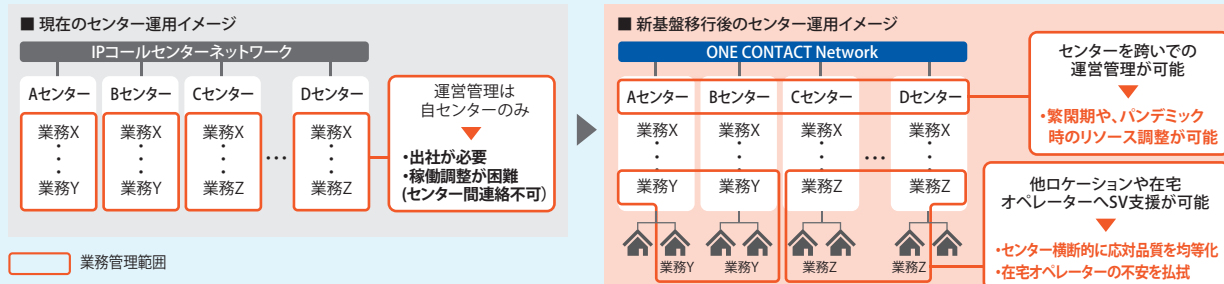
「ONE CONTACT Network」は、ロケーションフリーを実現するクラウド型基盤システムで、センター間を跨いだ業務連携（JOB連携）を実現します。さらに、リモートマネジメント機能により複数センター間のリソース管理・調整が容易となることに加え、音声によるモニタリングやウイスパリングなどの機能の活用で、集約した運用管理とオペレーターへの手厚いフォローを実現します。

特長

ONE CONTACT Net

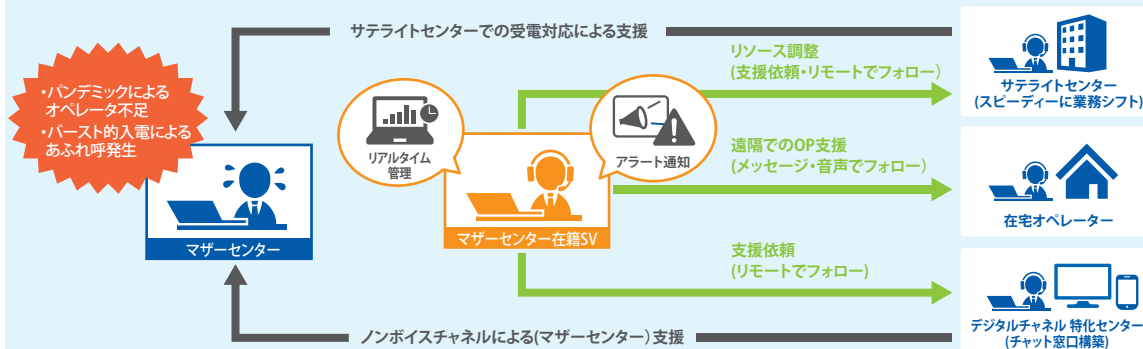
JOB 連携イメージ

セキュアなネットワーク環境下で仮想化技術を用いることで、センター間 / 拠点間を跨いだ JOB 連携（マルチテナント化）を可能とし、在宅オペレーターを含むロケーションフリーなセンター運営を実現。



リモート支援イメージ

マザーセンターで一元管理し、状況に合わせたリソース配分の調整がリアルタイムに可能。



- パンデミックや突発的なコール増に対応するための人材確保が難しい
- 業務精通者（SV）が手薄になると、問合せ確認・回答に時間を要してしまう
- 在宅テレワークでは孤独感があり、お客さま対応に不安がある



- センター間連携による業務継続が可能のため、フレキシブルな運営が可能
- リモート支援機能により、他センターSVからのサポートが可能
- 在宅テレワークでも、センター内と同等なサポート（リモート支援）が可能

※ご利用条件等サービスの詳細については、説明員および営業担当者にお尋ねください

応対品質と業務品質の両面でセンターマネジメントを包括的にサポートする品質管理基盤

コンタクトセンターサービス ONE CONTACT Quality Management

概要

「ONE CONTACT Quality Management」は通話録音データや応対履歴データを利活用することで、モニタリングの自動化と体系的なコーチングが可能となり、オペレーターの応対品質を向上します。業務全体のサービス品質についても、業務プロセスが可視化されたデータを活用した課題分析と進捗管理によって効果的かつ効率的なKPIマネジメントが可能となり、KGI達成に貢献するコンタクトセンター運営を実現します。

特徴



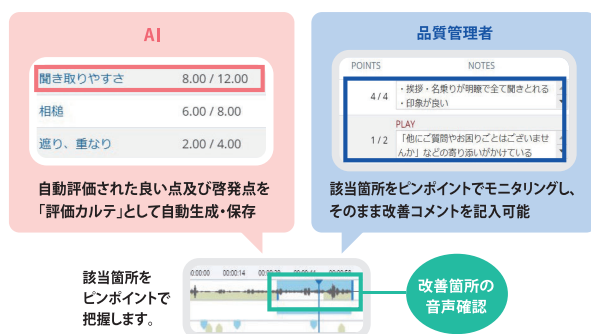
応対自動評価

全コールをAIによって基本スキル、コミュニケーションスキル、CXマインドに基づいた均質な自動評価



評価フィードバック機能

応対の課題点やベストプラクティスをピンポイントで把握



KPIダッシュボード機能

可視化されたデータ活用による課題分析と進捗管理



- 一部のモニタリングしかできず、また属人的でばらつきのある評価になってしまう
- コーチングに向けた音源聞き起こしと評価に、膨大な時間を要してしまう
- センターの品質マネジメントにおいて、根本的な課題の把握ができていない



- 全コールを対象にモニタリングの自動化とAIによる均質な自動評価が可能
- 応対の課題点や良点をピンポイントで把握し、課題の早期解決や品質のベースアップが可能
- センター全体から個人までのパフォーマンスを可視化し、真の課題把握が可能

お客さまの声 (Voice of Customer) 利活用をアクティベート

音声認識ソリューション

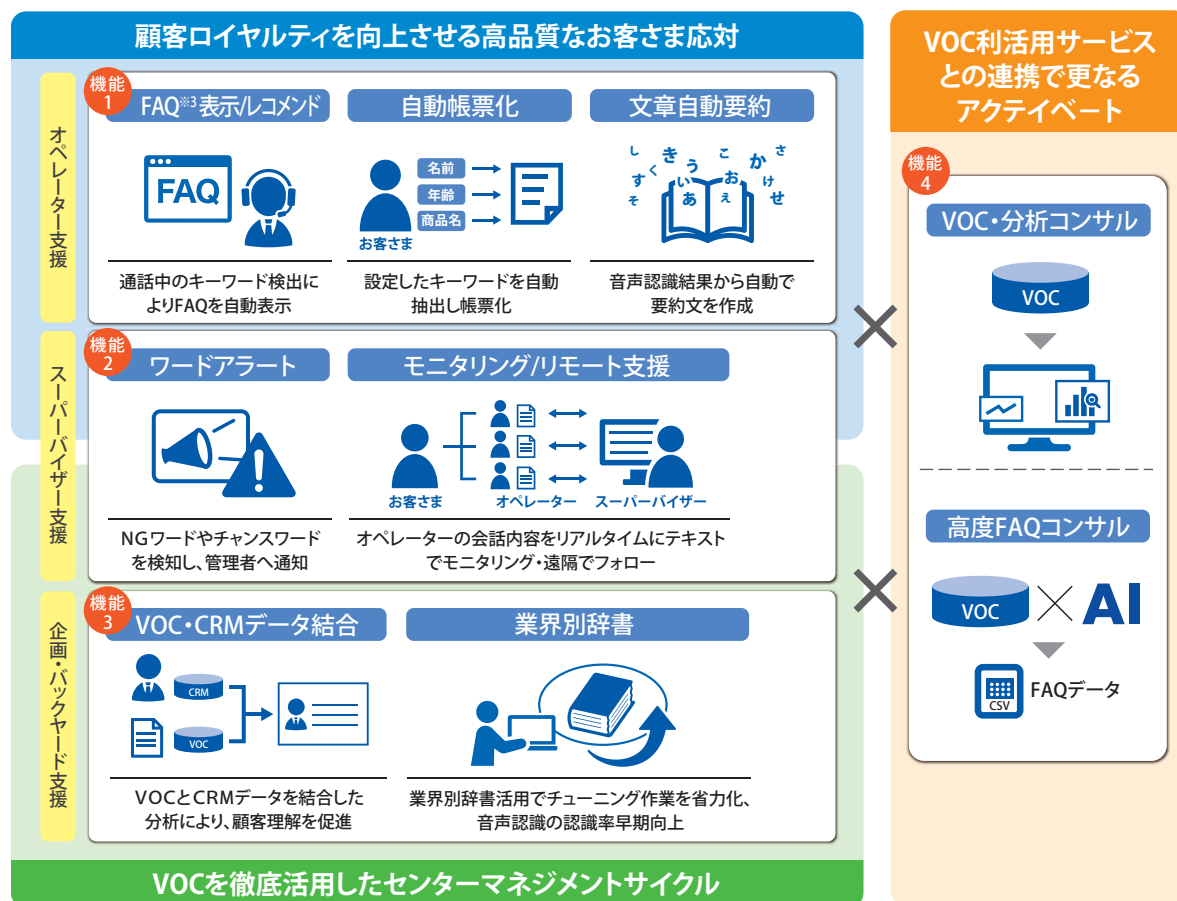
概要

弊社が受託するコンタクトセンター運用の内容・規模により、中小規模※¹の業務からでも機能実装可能です。通話音声を実タイムでテキスト化することが可能になり、高品質な応対やセンター品質管理の体系化、VOC※²データを活用したマネジメントサイクル等、コンタクトセンターの更なる高度化を促進します。

※¹規模の目安：10席以上※²「Voice Of Customer」の略で、お客さまの声を表す総称

サービスイメージ

音声認識ソリューション

※³：「Frequently Asked Questions」の略語で、「頻繁に尋ねられる質問」の意味 ※⁴：各機能の実装内容については、弊社の連携企業様が提供する音声認識サービスの内容により異なります。

- オペレーターの応対スキル/定着率が向上しない、管理者業務の効率化が進まない
- 音声認識サービスが高額かつ設定が複雑なため導入が困難
- 深い顧客理解に基づく改善アクションができていない

- 多彩な機能でオペレーター/管理者を支援し、センター運営の高度化を促進
- 音声認識システムの導入から運用までワンストップで実現
- 経験豊富なVOC分析の専門アナリストによるVOCコンサルティングサービスとの組合せでデータ利活用を促進

※ご利用条件等サービスの詳細については、説明員および営業担当者にお尋ねください

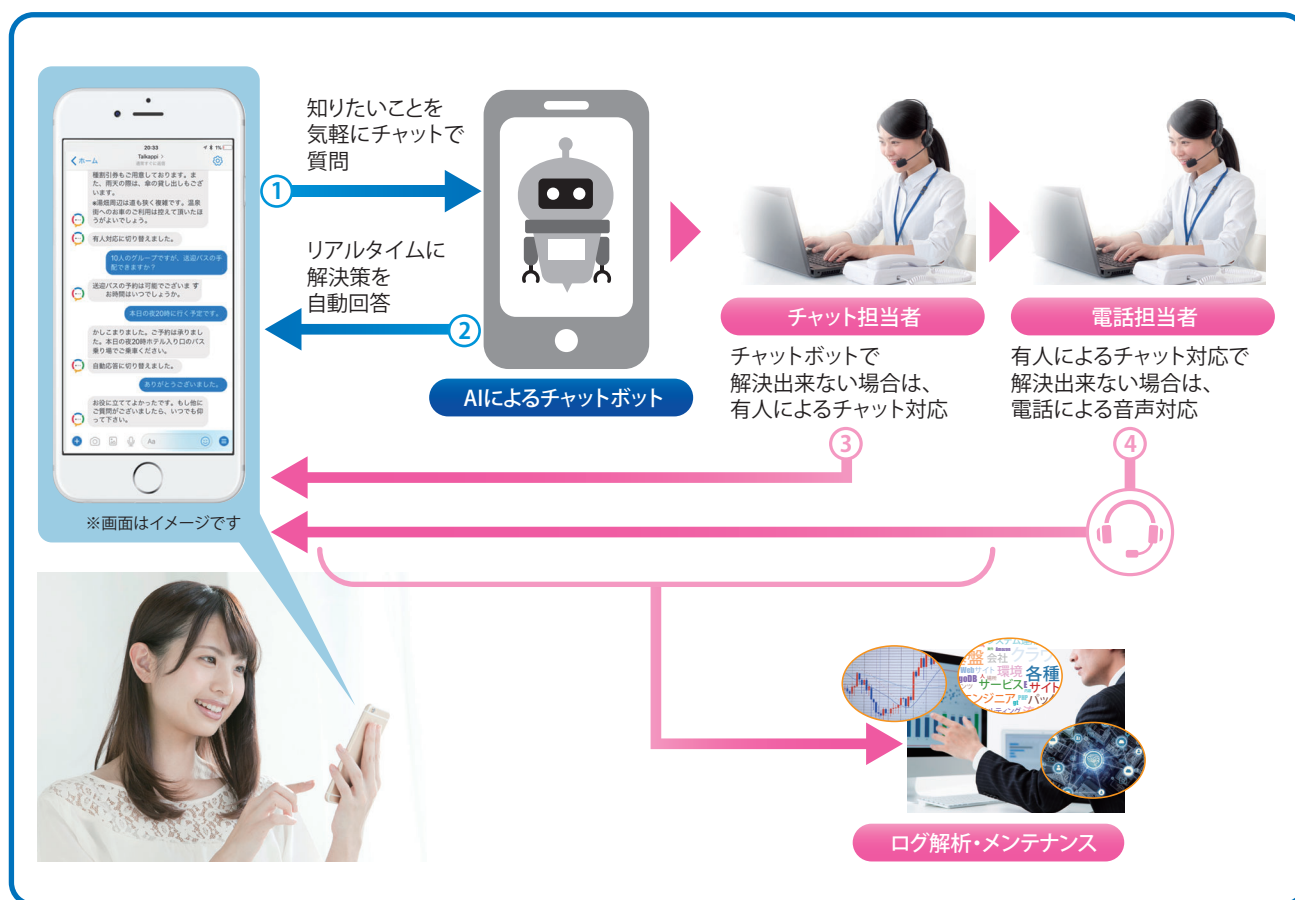
「ちょっと知りたい」に応じて顧客接点を効率的に拡大

チャットソリューション

概要

ホームページやLINEからのお問い合わせ、製品サポート、販売促進などリアルタイムなお客さま対応を実現します。AIを活用したチャットボット（自動対応）と有人対応のハイブリッド運営が可能です。

サービスイメージ



課題

- WEBやスマホなど多様化する顧客接点（マルチチャネル化）に対応したい
- 受付時間外の機会損失や、簡単な質問への応答稼働を減らしたい
- チャットボットを導入したけれどなかなか正答率が上がらない

導入効果

- AIによるマルチチャネル対応でお客さま満足度を向上
- チャットボットと有人対応のハイブリッドで24時間365日の対応を最適化
- 運用からメンテナンスまでオールインパッケージで継続的に正答率を改善

※ご利用条件等サービスの詳細については、説明員および営業担当者にお尋ねください

カスタマーエクスペリエンス(CX)向上に貢献する企業戦略・施策立案にVOCを活用

CXコンサルティングサービス

概要

カスタマーエクスペリエンス(CX※¹)を向上させ、顧客ロイヤルティ・企業価値の向上を図るためには、徹底した顧客理解に基づく戦略やアクションが必要です。貴社に蓄積されるお客さまの声(VOC※²)を活用し、カスタマージャーニーにおける課題を整理します。その上で、具体的なアクションに繋げていくロードマップおよび戦略策定の支援をワークショップ形式で行います。

※1「Customer Experience」の略で、お客さまと企業のやり取りの流れの中で、お客さまの体験全てに対する総合評価
※2「Voice Of Customer」の略で、お客さまの声の総称

カスタマージャーニーイメージ

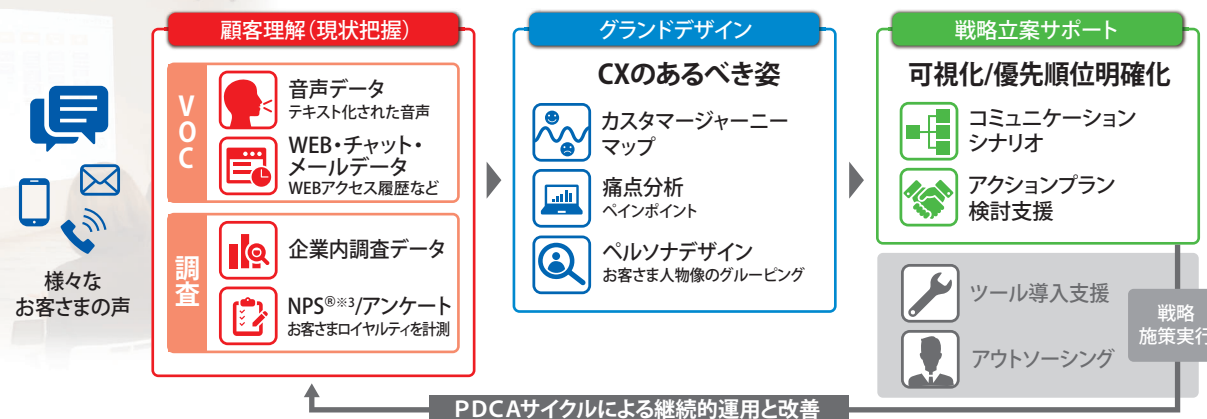
貴社とお客さまとの様々なタッチポイントを個別最適ではなく、全体を俯瞰した業務運営が必要



ワークショップ実施イメージ

顧客理解から戦略立案までサポート

戦略実行のアクションまでトータルで伴走支援が可能



※3 NPS®「Net Promoter Score®」の略で、顧客ロイヤルティ（企業やブランドに対する愛着・信頼の度合い）を数値化する指標



- CXを意識した事業運営ができていないか不安
- 顧客接点をもつ現場の声や気づきを経営層に伝えるのが困難
- VOCを活用した戦略の必要性は感じているが、センター運営との並行取り組みが困難



- 顧客視点に基づく体系的なノウハウや他社の先事例を踏まえてCXを診断
- 可視化したVOCや調査データ、分析データにより付加価値を高めてレポート
- センター運営を通じ、VOCを活用した戦略・施策立案から継続的運用までトータル実施

※ご利用条件等サービスの詳細については、説明員および営業担当者にお尋ねください

お客さまの声は宝の山 ～VOC分析で業務改善・経営改善～

VOC分析・コンサルティング

概要

音声認識サービスの活用やアンケート調査など企業に集まるお客さまの声（VOC※¹）を活用し、貴社の業務改善や売上向上など様々な経営改善を支援します。

※1「Voice Of Customer」の略で、お客さまの声を表す総称

- ✓ 専門コンサルタントが真の課題を整理し、分析のゴール定義をサポート
- ✓ 専門アナリストがテキストマイニング・AIを活用し、VOC分析結果をレポート
- ✓ 定期レポート（毎月）による効果検証とさらなる業務改善の継続サポート

サービスイメージ



課題

- 分析したくてもどこから手を着けたらよいのかわからない
- 課題の整理が難しく、分析テーマの選定ができない
- 専門のスキル者確保が困難である
- VOCを活用した仮説検証や改善活動が困難

導入効果

- VOC活用に関わる現状の課題を明らかにし、あるべき姿に向けた取り組みの方向性を提示
- 顧客視点と企業視点から優先度の高い課題を抽出し、取り組みを具体化
- 専門のアナリストによるデータ分析を行い、課題解決につながる仮説を設定
- VOC分析結果をチェックすることで仮説の有用性を効果検証し、継続的に改善をサポート

※ご利用条件等サービスの詳細については、説明員および営業担当者にお尋ねください

VOCを活用し社内の暗黙知を形式知化

高度FAQコンサルティング

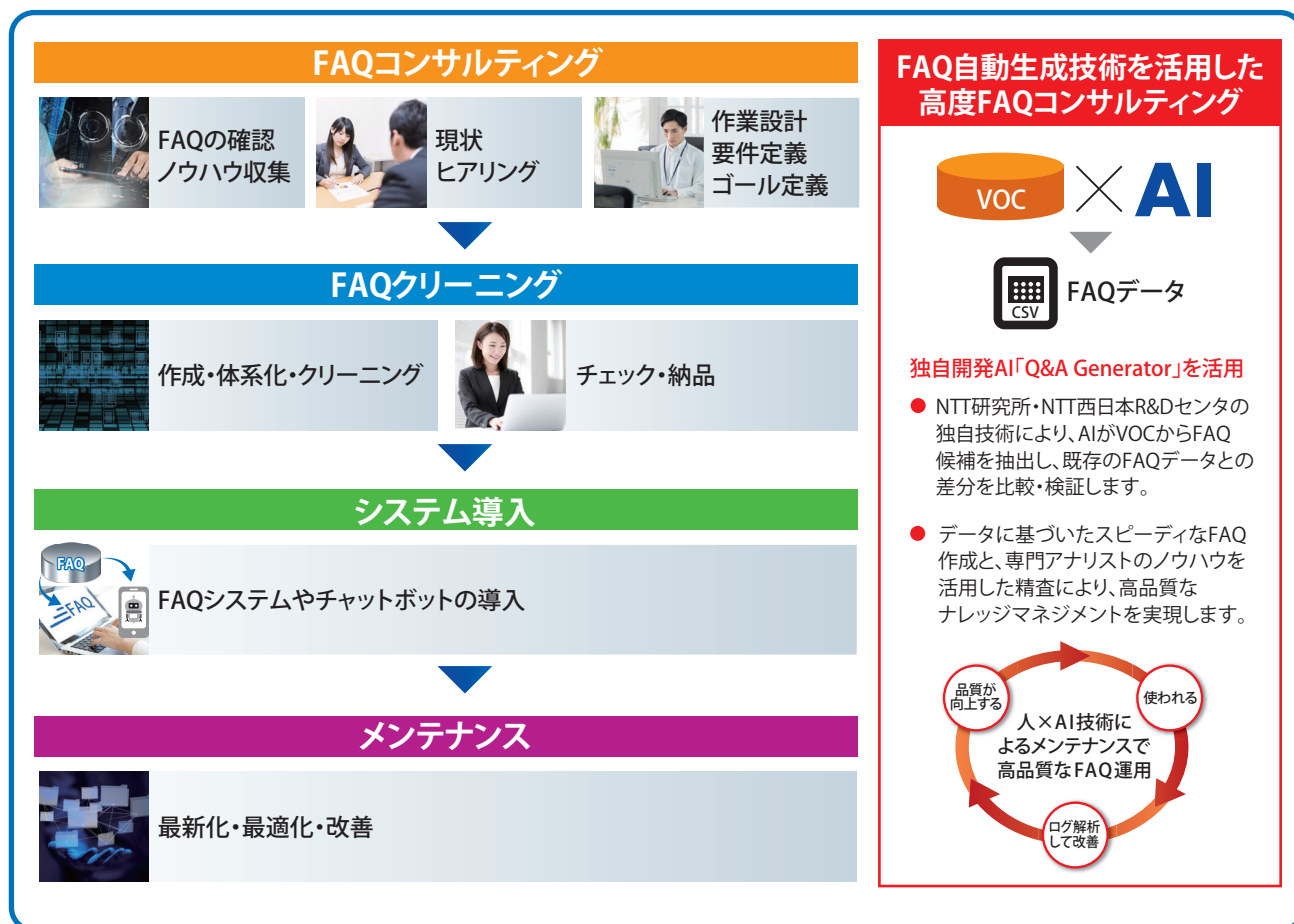
概要

FAQ^{※1}の新規作成・クリーニング・定期メンテナンスを貴社に代わって実施します。
さらにFAQ整備による、オペレーター対応品質向上やFAQシステム・チャットボット導入までサポートします。
また、専門アナリストのノウハウに加え、VOC^{※2}からFAQ候補を抽出するFAQ自動生成技術を活用し、高精度なFAQ作成・実装します。

※1 「Frequently Asked Questions」の略で、「頻繁に尋ねられる質問」の意味

※2 「Voice Of Customer」の略で、お客様の声を表す総称

サービスイメージ



- 社内の暗黙知を形式知化したいが、なかなか進まない
- ホームページやチャットボットの活用を促進し、満足度を高めたい
- FAQが統一されておらず、オペレーターの対応品質にバラつきがある

- 貴社に代わってFAQを整備し、問合せへの迅速・正確な応答を実現
- 整備・最新化したFAQのマルチチャネル対応により、お客さまご自身の自己解決を支援
- FAQの統一的な整備により、対応ナレッジの平準化と高品質な対応による(CX^{※3})向上を実現

※3 「Customer Experience」の略で、お客さまと企業のやり取りの流れの中で、お客さまの体験全てに対する総合評価

※ご利用条件等サービスの詳細については、説明員および営業担当者にお尋ねください

多様なデータ活用で、データドリブン経営をトータルサポート

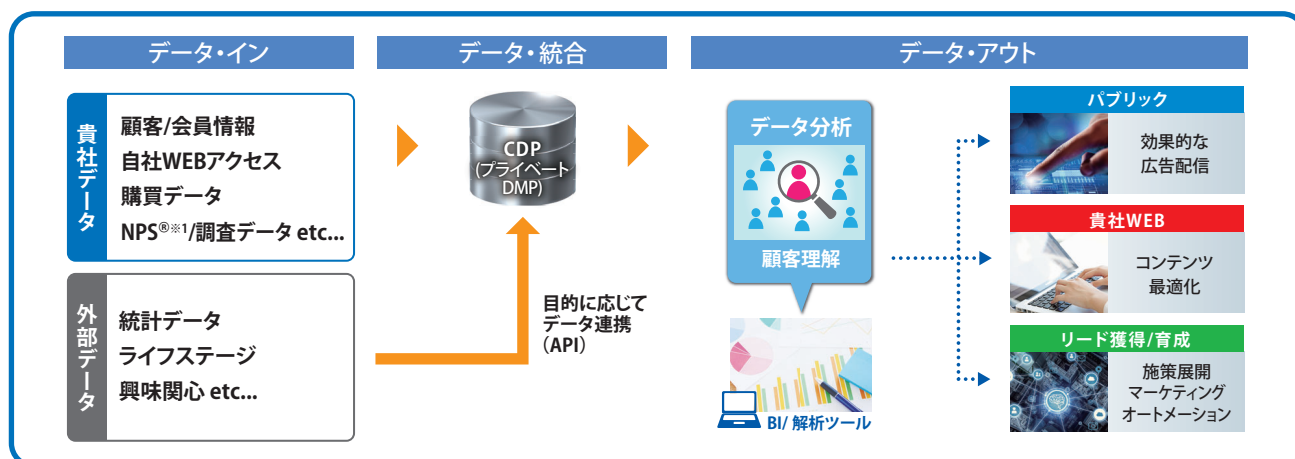
CDPデータ活用ソリューション

概要

CDP(カスタマー・データ・プラットフォーム)を活用し、お客さま情報や購買データ、WEB行動履歴などの貴社保有データと外部データを統合して一元管理を実現します。CDP構築～分析～活用までワンストップでサポートし、全社的な課題解決に向けたデータドリブン経営を推進します。

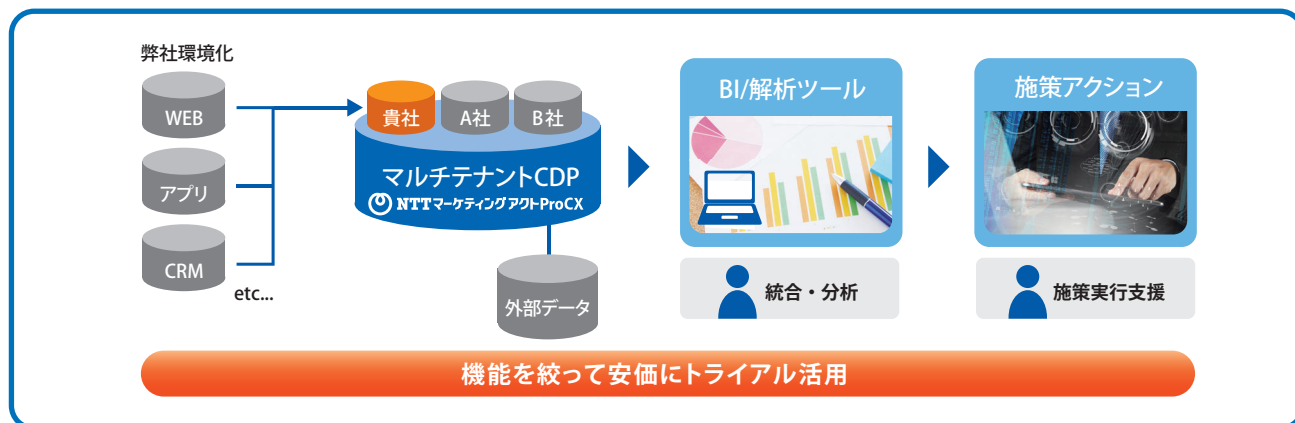
また、弊社マルチテナント(共同利用型)CDPを活用することで、本格導入前のトライアル利用も可能です。

CDPを基盤としたデータ利活用展開



※1 NPS …「Net Promoter Score®」の略で、顧客ロイヤルティ(企業やブランドに対する愛着・信頼の度合い)を数値化する指標

活用展開例: 弊社マルチテナントCDP利用によるPOC展開



課題

- お客さまデータが複数のシステムに点在している/活用ノウハウがない
- お客さま一人ひとりに合わせた情報提供がしたい
- データをうまく活用できる自信がない

導入効果

- データ統合～活用までワンストップで継続的に運用サポート
- 統合データを活用した分析で顧客理解を徹底し、戦略的な施策実行が可能
- 弊社マルチテナントCDPを活用し、トライアルで効果・検証が可能

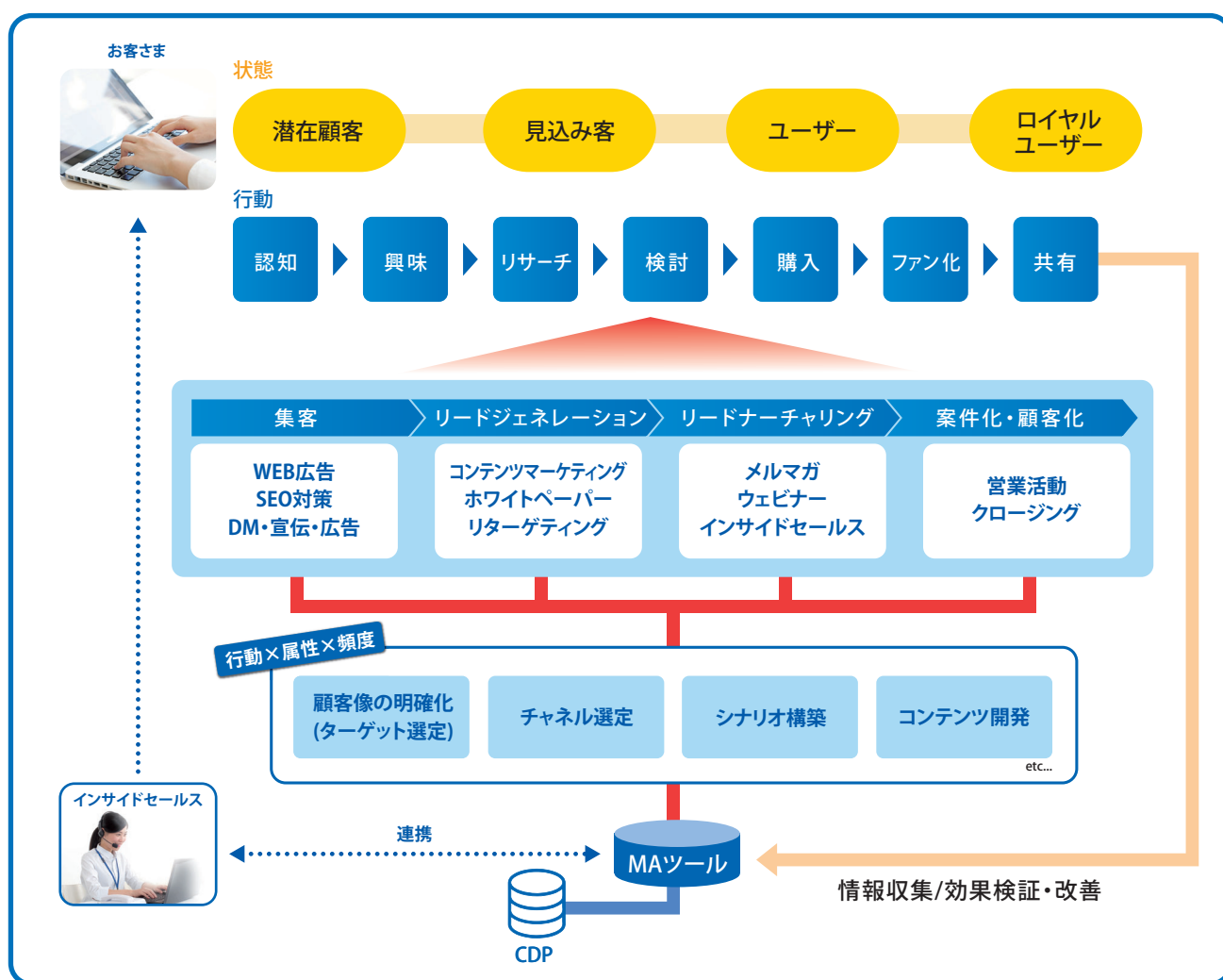
※ご利用条件等サービスの詳細については、説明員および営業担当者にお尋ねください

CRM・デジタルマーケティング戦略をワンストップでサポート

マーケティングオートメーション

概要

「認知～ファン化・共有」までのカスタマーリレーションを図り、継続的なお客さまデータの蓄積・分析を行います。最適な導線を設計し、効果的なWEB接客やメールマーケティングによる顧客化促進（育成）だけでなく、データドリブンな運営の改善をワンストップでサポートします。



課題

- デジタルマーケティングの導入や運用ノウハウがない
- WEBサイトを活用してお客さまへ効果的なアプローチができていない
- お客さまへ積極的な情報発信や集客を一連の流れで実施したい

導入効果

- MA導入から運用までワンストップでサポート
- WEBサイトコンテンツや導線を最適化し、効果的なアクションをサポート
- 広告配信やウェビナー、インサイドセールスなど最適なチャネル設計・運用を実現

※ご利用条件等サービスの詳細については、説明員および営業担当者にお尋ねください

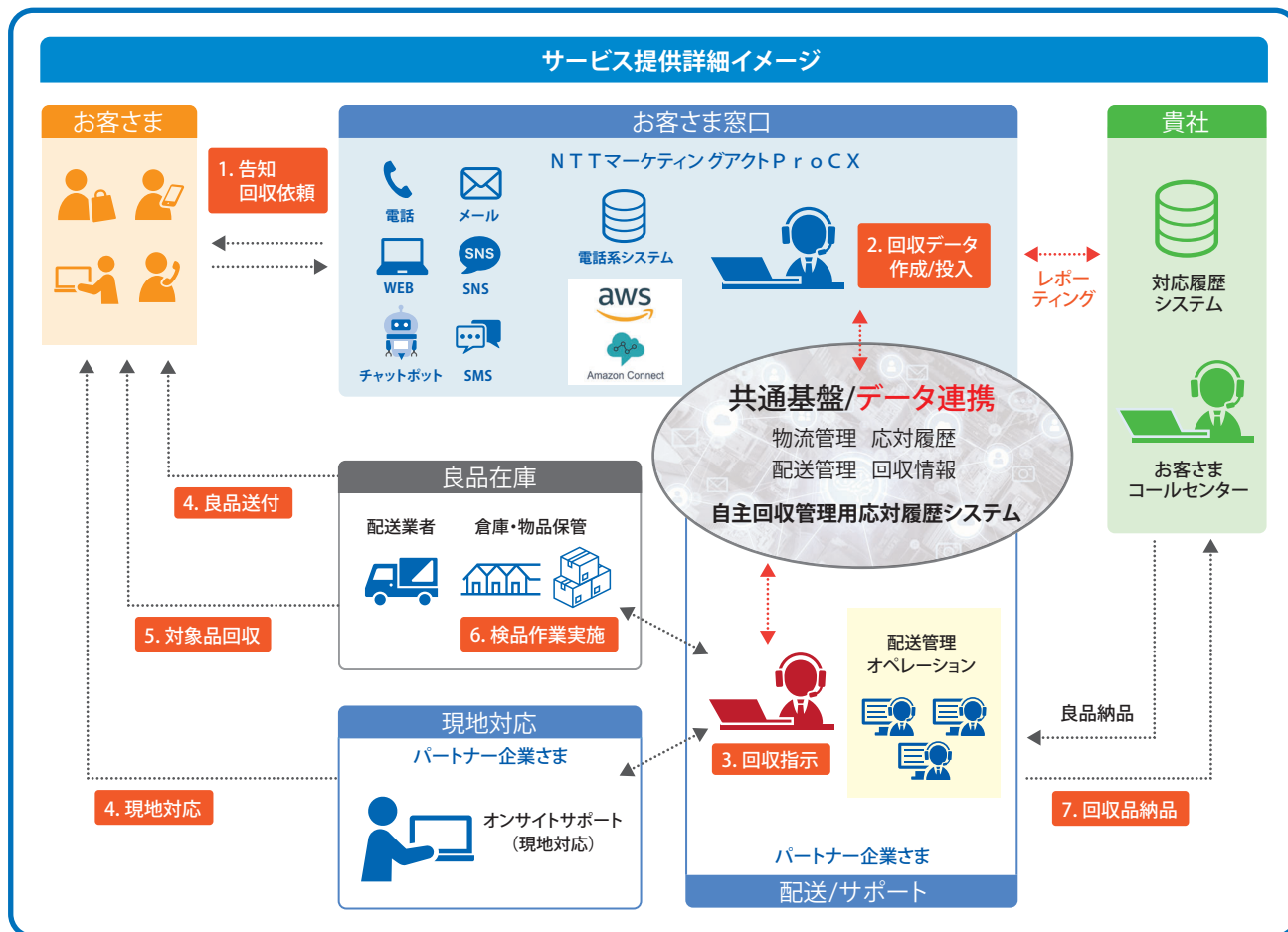
緊急時の対応窓口から配送・現地対応までトータルサポート

緊急対応・リコール向けパッケージ ワンストップアシスト

概要

情報漏えいやリコールなど貴社における緊急事態が発生した場合、リスクを最小限に抑えてお客さまの信頼回復を図るために、迅速かつ正確なサポート体制の構築・運営を実施します。本パッケージは、パートナー企業さまと連携し、緊急対応窓口の初動対応から、配送や回収、オンサイトサポートなど一連の業務をワンストップで効果的に提供することで、緊急時の課題解決をサポートします。

運営イメージ



課題

- 緊急事態発生時にコンタクトセンターをすぐに立ち上げたい
- 配送や回収などの現地対応を実施したい
- リコールなどの緊急時に現地対応を実施したい

導入効果

- 緊急対応窓口の緊急対応窓口の初動を迅速かつ高品質に立ち上げ実施
- 物品管理や配送状況を同一基盤で管理し、機を捉えた対応が可能
- 全国オンサイトサポートによる製品の設置・交換・回収が可能

※ご利用条件等サービスの詳細については、説明員および営業担当者にお尋ねください

外国人対応に関する不安を解消

多言語通訳・翻訳サービス

概要

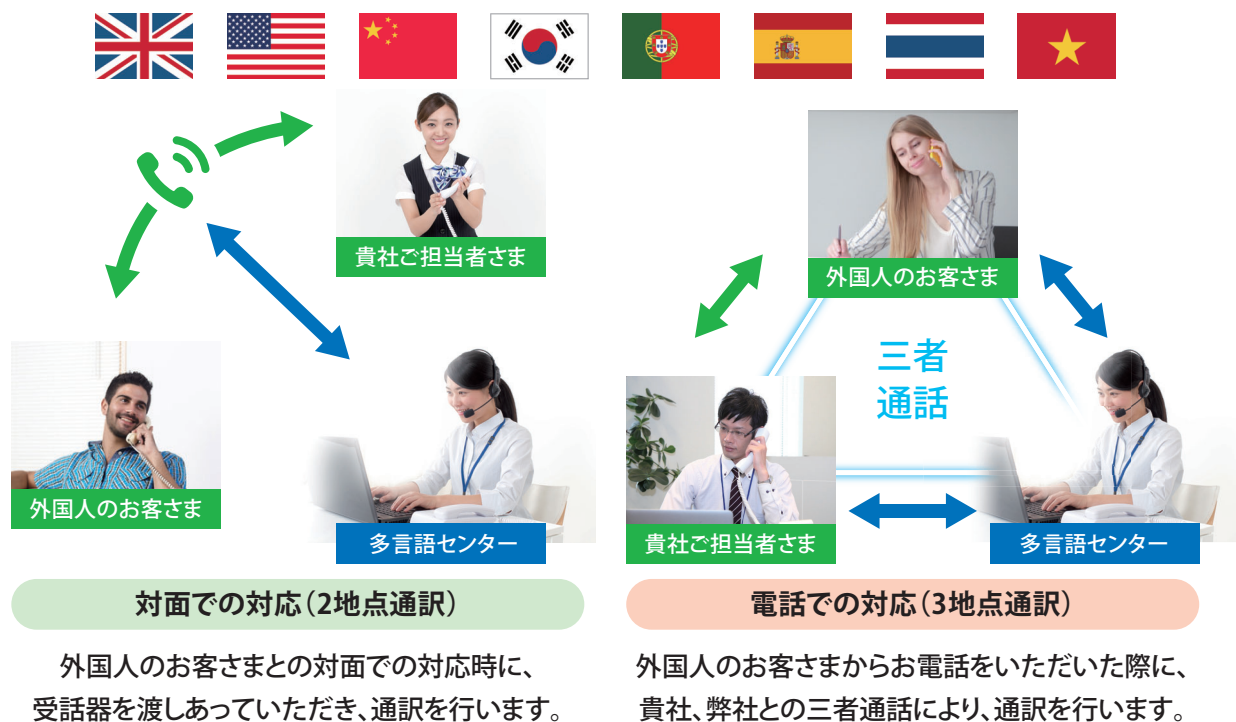
訪日・在留外国人対応が必要な貴社向けに、7言語対応、24時間※1365日運営で通訳・翻訳サービスを提供しており、1,000社以上のご利用実績があります。

1契約で複数拠点のご利用が可能で、価格も業務ボリュームに応じて柔軟な対応が可能です。

※1 タイ語は9時～18時、ベトナム語10時～19時の時間制限有

サービスイメージ

英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、スペイン語、タイ語、ベトナム語の7言語に標準対応
上記7言語以外も、ご要望に応じて検討可能



- 外国人のお客さまを集客したいが、外国語対応できるスタッフがない
- 片言の外国語や翻訳機等では外国人のお客さまに細かな文脈が伝えられない
- 英語や中国語といった外国語対応スタッフは在籍しているが、他の言語まで対応できるスタッフがない

- ご要望に応じた言語サポートの体制整備を早期に実現でき、外国人のお客さまにも安定したサービス提供が可能
- ネイティブレベルのオペレーターによる通訳により、細かな文脈の通訳にも対応が可能
- 誰でも電話を繋ぐだけで通訳ができるため、新たな外国語対応スタッフ採用の必要がない

※ご利用条件等サービスの詳細については、説明員および営業担当者にお尋ねください