

2021年8月6日
 パーソルプロセス&テクノロジー株式会社

日本で一番コールを受け付けないコンタクトセンターサービスへ
自己解決率を向上させる FAQ システム「Helpfeel」を活用した
「デジタルコンタクトサービス」を提供開始
 ～カスタマーサポートのコスト削減を実現～

総合人材サービス・パーソルグループのパーソルプロセス&テクノロジー株式会社（東京都江東区、代表取締役社長：横道 浩一、以下「パーソルP&T」）は、カスタマーサポートの最適化を実現するために、Nota株式会社（本社：京都府京都市 代表取締役/CEO：洛西 一周）が開発・提供するFAQサービス「Helpfeel*」と、パーソルP&Tのコンタクトセンターサービスを組み合わせた「デジタルコンタクトサービス（DCS）」の提供を2021年8月6日より開始します。

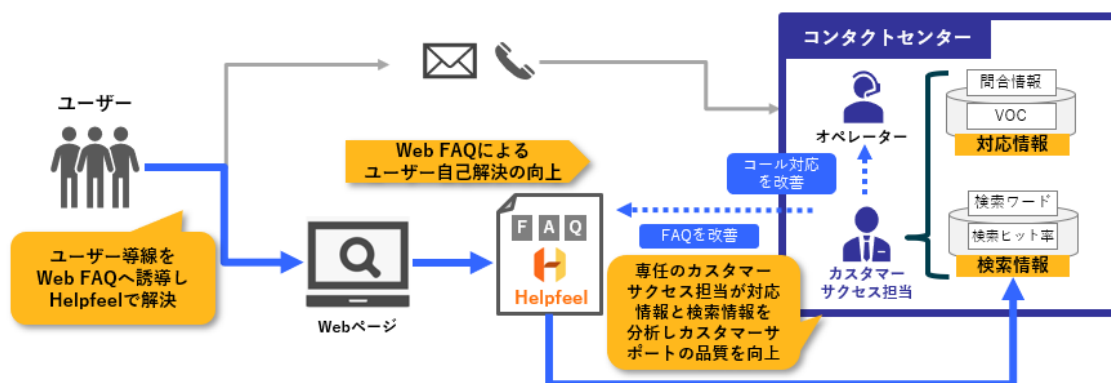
昨今、サブスクリプション型のサービスモデルが拡大し、顧客満足度および契約継続率向上に寄与するカスタマーサポートの重要性が高まっています。一方でユーザー数増加に比例し、問い合わせ件数も上昇するケースが多く、サービス規模拡大とサポートコスト抑制の両立は企業において重要な課題になっています。

本サービスは、検索ヒット率98%を誇るWeb FAQ「Helpfeel」とコンタクトセンターサービスをセットで提供することで顧客満足度の向上とサポートコストの削減を実現します。

疑問をもったユーザーを、従来の電話・メールへの問い合わせから Web FAQへ誘導することで、自己解決を促し、コンタクトセンターへの問い合わせ数を削減します。

また、「Helpfeel」の「検索データ」とコンタクトセンターで取得する「問い合わせデータ」を分析し、相互にフィードバックすることで、顧客接点すべての品質向上が可能です。

WebのFAQ改善とコンタクトセンターをセットで提供



Webでのデジタル対応とコンタクトセンターによる有人対応を組み合わせながら、問い合わせ数をゼロに近づけていき、「日本で一番コールを受け付けないコンタクトセンターサービス」の確立を目指します。

※Helpfeelについて…Notaが開発したFAQヒット率向上ツールです。「どんな質問にも答えるFAQ」を掲げ、独自技術の「意図予測検索」とコンテンツ改善により、ユーザー自身がFAQページを参照し、疑問点や不安を解決することを促します。

■ サービス詳細

<https://www.persol-pt.co.jp/persol-cs/>

<デジタルコンタクトサービスの特徴>

Web FAQの構築から改善までトータルサポート

「Helpfeel」を活用した自己解決率の高いWeb FAQを構築します。導入後は、問い合わせ情報などを反映させた、より精度の高いWeb FAQに改善していきます。

各種FAQに精通した専門のライターと、Web分析担当がFAQのライティング構成、編集、辞書づくりやWebページの改善などを支援し、お客様の要望に応じたサポートも実施します。

ニーズに合わせた最適なコンタクトセンターサービスを提供

カスタマーサポートのアウトソーシングサービスで培ってきた知見やデジタル活用における業務プロセス改善のノウハウを活かして、業界・サービスに合わせた最適なコンタクトセンターサービスを提供します。

1,500ブースを構えるコンタクトセンターでは、一般的な問い合わせ窓口業務から、お客様相談・注文・予約・資料請求受付窓口まで24時間・365日問い合わせ対応をサポートします。

年間のトータルコスト約10%削減

仮に10ブースのカスタマーサポートをデジタルコンタクトサービスで構築した場合、年間約10%以上のコスト削減が期待できます。

本サービスを活用いただいた翌月に、問い合わせ数を約25%削減したケースもあります。

幅広い業界・業態のサービスに対応

金融サービスからサブスクリプションサービス、BtoBサービスなど、エンドユーザー向けサービスから社内利用まで様々なシーンで利用が可能。

専門用語が多用されている金融業界、医療業界に属する企業でも効果が期待できます。

お客様のビジネスにおける課題解決を通して、テクノロジーを人や現場に届け、人と組織の生産性向上に貢献するとともにグループビジョン「はたらいて、笑おう。」の実現を目指してまいります。

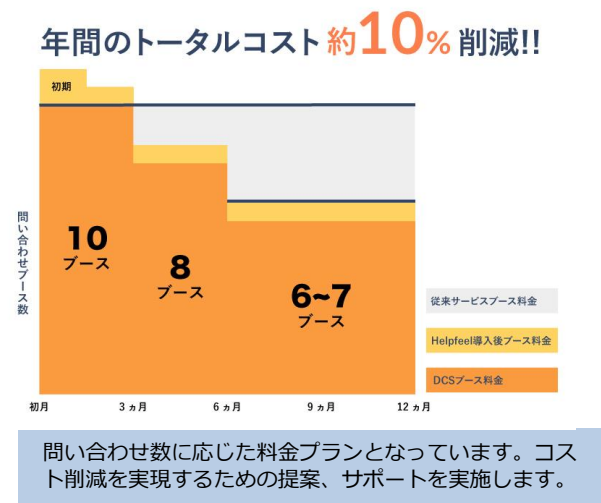
■ パーソルプロセス&テクノロジー株式会社について <<https://www.persol-pt.co.jp/>>

パーソルプロセス&テクノロジー株式会社は、人・プロセスデザイン・テクノロジーの力で、人と組織の生産性を高めることを使命としています。お客様の事業課題に応じたコンサルティングやシステム開発、アウトソーシングのほか、人とテクノロジーが共存できる社会を目指し、RPAやAIなどを駆使した最新のテクノロジーやサービスを提供してまいります。

■ 「PERSOL (パーソル)」について <<https://www.persol-group.co.jp/>>

パーソルグループは、「はたらいて、笑おう。」をグループビジョンに、人材派遣サービス「テンプスタッフ」、転職サービス「doda」、ITアウトソーシングや設計開発など、人と組織にかかわる多様な事業を展開しています。グループの経営理念・サステナビリティ方針に沿って事業活動を推進することで、持続可能な社会の実現とSDGsの達成に貢献していきます。

また、人材サービスとテクノロジーの融合による、次世代のイノベーション開発にも積極的に取り組み、



市場価値を見いだす転職サービス「マイダス」、テクノロジー人材のエンパワーメントと企業のDX組織構築支援を行う「TECH PLAY」、クラウド型モバイルPOSレジ「POS+（ポスタス）」などのサービスも展開しています。
