

Press Release



2013年10月16日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、常駐型「Oracle RightNow 運用支援サービス」を提供開始 ～顧客の自己解決を促し、カスタマーエクスペリエンスの向上とコスト削減を同時に実現～

トランスコスモス株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長兼 COO:奥田昌孝、証券コード:9715、以下、トランスコスモス)は、日本オラクル株式会社(本社:東京都港区北青山、執行役社長 最高経営責任者:デレク・エイチ・ウィリアムズ、以下、日本オラクル)と協業し、日本オラクルのクラウド型アプリケーション「Oracle RightNow Cloud Service」(以下、Oracle RightNow)の販売と、販売後の導入、運用支援を行う「Oracle RightNow 運用支援サービス」の提供を、本日より開始します。

「Oracle RightNow」は、さまざまなデバイスやチャンネルを通じて、多様な顧客サポートに必要な機能を提供するクラウド型のアプリケーション製品です。顧客からの問い合わせを一元的に蓄積、管理し、そのナレッジを Web サイト、コールセンター、ソーシャルメディアに提供することで顧客の自己解決率を高め、顧客経験価値の向上とお客様企業のコスト削減を同時に実現します。

トランスコスモスは、コールセンター、ナレッジマネジメント、ソーシャルメディアなどの運用サービスの実績を活かし、「Oracle RightNow」を導入した お客様企業に向けて、「Oracle RightNow」の運用支援をお客様企業に常駐する「オンサイトサービス」として、提供します。提供開始にあたり、トランスコスモス内にナレッジマネジメントの専門チームである「Oracle RightNow ラボチーム」を新設しました。FAQ コンテンツの制作経験豊富なメンバーに「Oracle RightNow」のトレーニングを実施し、専門のクリエイターとして育成します。ここで育成したメンバーがお客様企業内に常駐し、「Oracle RightNow」の機能を最大限に活かすチューニングをはじめ、一問一答型コンテンツや、トラブルシューティングコンテンツの制作、ソーシャルメディアのモニタリングまで、サポートコストの削減と顧客サポートにおける、カスタマーエクスペリエンスの最大化を支援します。

■常駐型「Oracle RightNow 運用支援サービス」サービスメニュー

1. FAQ 分析サービス

分析を専門に行っているクリエイターが、お客様企業の問い合わせ傾向と、既存 FAQ コンテンツの相関性を分析。コンテンツの改善案と「Oracle RightNow」の機能を活かした設定方法までサポートします。

2. FAQ コンテンツ制作・改修サービス

FAQ コンテンツの制作・改修を行います。作成したコンテンツは、「Oracle RightNow」に標準装備されている「アンサー」や、「ガイドアシスタンス」などを利用し、最適な形式で提供します。

3. 「Oracle RightNow」機能チューニングサービス

分析レポートからコンテンツの利用状況を把握し、「検索ワード登録」、「レポート機能の再設定」「ワークフローの見直し」など機能チューニングを実施し、「Oracle RightNow」の機能を最大限に活用します。

4. 汎用コンテンツ提供サービス

クリエイターが制作し、蓄積したコンテンツを、ご要望にあわせて販売します。

■「Oracle RightNow 運用支援サービス」導入事例(通信事業 A 社様)

お客様課題: 電話やメールによる問い合わせが増加傾向だったため、顧客の自己解決を促し、コスト最適化をはかりたい。

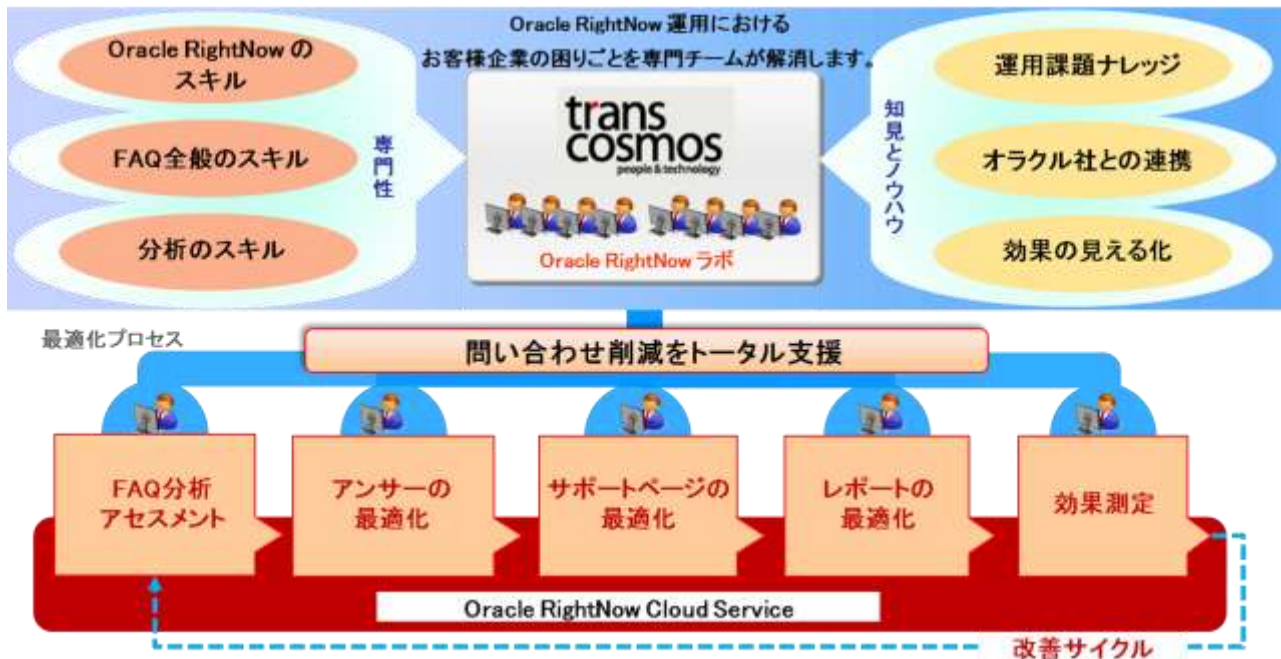
提供サービス: FAQ コンテンツカバー率分析、FAQ 制作、サポートページ最適化など

効果: メール問い合わせ数 30%削減、コール数 20%削減※前年対比(2013年2月～5月)

日本オラクル株式会社 副社長執行役員 アプリケーション事業統括 椎木 茂 様より、以下のコメントをいただいております。

『日本オラクル株式会社は、このたびのトランスコスモス様による「Oracle RightNow 運用支援サービス」の発表を歓迎します。「Oracle RightNow Cloud Service」は、企業のカスタマーエクスペリエンス向上を支援するクラウドサービスとして、日本でも多くのお客様に導入されています。製品の機能や価格だけでは差別化をはかることが難しくなった現在、お客様に他社を圧倒する価値を提供することは競争優位にたつためには必要不可欠なものとして、カスタマーエクスペリエンスを経営戦略の一環とする企業が増えてきました。トランスコスモス様の顧客対応業務における BPO サービスと日本オラクルの IT ソリューションを一体化してお客様に提供することで、企業のカスタマーエクスペリエンスへの取り組みを包括的に支援することができるようになります。』

■サービス提供イメージ



トランスコスモスは、FAQ ナレッジマネジメントと「Oracle RightNow」の活用スキルをもった専門クリエイターを、お客様企業に常駐させるトータル支援をはじめ、お客様企業のニーズにあわせた各サービスの提供、必要なコンテンツを従量制で提供するコンテンツ販売など、ニーズの多様性に適したサービス提供を可能にします。

※トランスコスモスは、トランスコスモス株式会社の日本及びその他の国における登録商標または商標です。

※その他、記載されている会社名、製品・サービス名は、各社の登録商標または商標です。

(トランスコスモス株式会社について)

私たちは1966年の創業以来、優れた「人」と最新の「技術力」を融合し、より付加価値の高いサービスを提供することで、お客様企業の競争力強化に努めて参りました。コールセンターサービスをはじめ、ビジネスプロセスアウトソーシングサービス、デジタルマーケティングサービスなど、それぞれのサービスを単独、または融合させることで、お客様企業にマーケティングの最適化および効率化、EC・通販事業などの売上拡大や、バックオフィスや情報システム運用などの業務効率向上とコスト削減を実現する、総合的なITアウトソーシングサービスを提供しております。さらに、これらのサービスは国内だけでなく、アジアを中心に、グローバルに展開しております。私たちは高品質なアウトソーシングサービスを世界規模で提供する、お客様企業の「Global IT Partner」を目指しています。(URL: <http://www.trans-cosmos.co.jp>)