

Press Release



2018年9月27日
トランスコスモス株式会社

スマホ世代をターゲットとする製品やキャンペーンなどの問い合わせ受付に特化した「ノンボイスコンタクトセンターパッケージ」の提供を開始

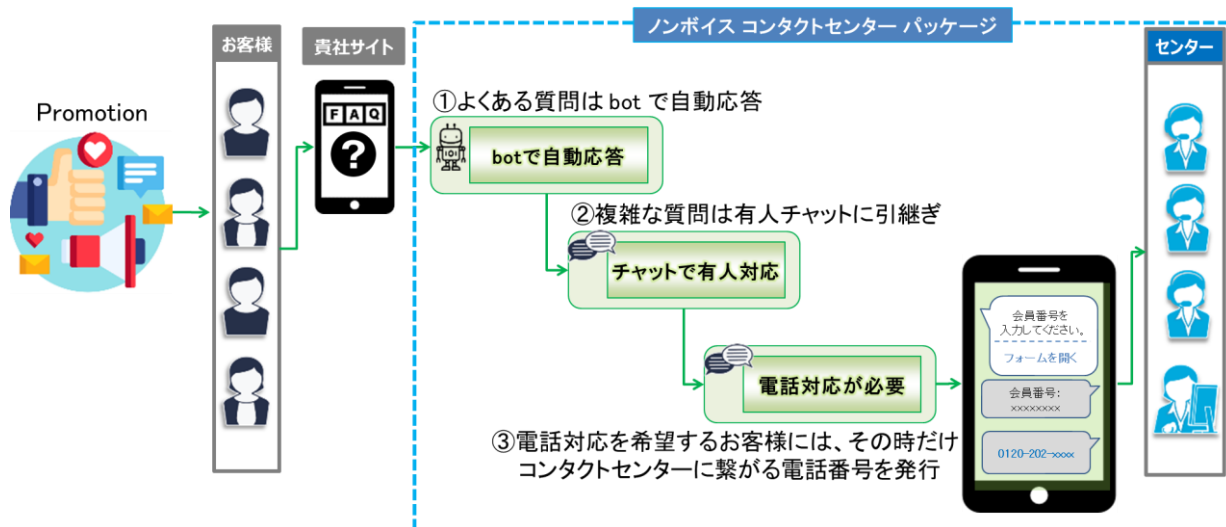
電話入電を能動的に管理し、コンタクトセンターのファーストチャネルを電話からチャットにシフトしてコスト最適化

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)は、いつでも好きな時に問い合わせできるセルフヘルプサービス(FAQ)やチャットでの問い合わせを好む、いわゆるスマホ世代をターゲットとするカスタマーサポートサービス「ノンボイスコンタクトセンターパッケージ」の提供を開始します。2018年10月下旬より提供を開始する予定です。

「ノンボイスコンタクトセンターパッケージ」は、電話番号をもたないカスタマーサポートサービスです。FAQ制作/運用、bot構築/運用、有人チャット、コンタクトセンター対応までのすべてをパッケージ化し、FAQやbot/有人チャットにて効率的にカスタマーサポートを行ったあと、電話でのサポートが必要なユーザーにのみ、一回だけ利用できるコンタクトセンターへの電話番号、ワンタイムフォンナンバーを提示します。

コールセンター運営においてはノンボイスサポートを活用するなど業務の効率化をはかっていますが、従来のコンタクトセンターでは、入電に受動的に対応しているため入電数をコントロールできず、コスト最適化が継続的に課題となっています。「ノンボイスコンタクトセンターパッケージ」では、入電を能動的にコントロールし、顧客満足度を維持しながらコスト削減を実現します。スマホ世代をターゲットとするサービスを提供する企業や、キャンペーンやプロモーションによる集客から発生する問い合わせ対応などでの活用を見込んでいます。

■ノンボイスコンタクトセンターパッケージ概要



■ノンボイスコンタクトセンターパッケージの特長

特徴①: コールログの分析から、必要とされるFAQコンテンツを最大200コンテンツ制作します。

特徴②: FAQでは対応し難い、切り分けや条件確認が必要なお問い合わせに自動応答する、botを構築します。

特徴③: チャットサポートを受けているユーザーに、一回だけ利用できるコンタクトセンターへの電話番号、ワンタイムフォンナンバーを発行することができます。その発行されたワンタイムフォンナンバー宛にかかってきたお問い合わせは、チャットサポート対応をしていたオペレーターにディスパッチすることも可能です。また払い出すワンタイムフォンナンバーは、有効期限を設定できるため同一ユーザーからの繰り返しの架電や、SNS上での他ユーザーへの拡散を防ぐことが可能です。

■電話削減のためではなく、“電話は嫌い”というユーザーのためのノンボイスチャネル提供が企業に求められている

ノンボイスコンタクトセンターパッケージでは、電話がコンタクトセンターのトップチャネルとは考えません。スマホや LINE などの普及により「電話は苦手」というユーザーが増えていることを背景に、「電話ありきの対応ではなく、ノンボイスでのカスタマーサポートがよりユーザーが満足して、かつ企業側も効率的に提供できる」という仮説に基づいた、新しいコンタクトセンターを構築します。電話以外の問い合わせチャネルの充実により、電話でオペレーターと会話をしたくないユーザーのストレス軽減、満足度の最大化を実現します。

トランスコスモスは、カスタマーサポートサービスの豊富な導入実績を活かし、これからも幅広いお客様企業の、顧客とのコミュニケーション最適化に貢献していきます。

※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)

トランスコスモスは 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。現在では、お客様企業のビジネスプロセスをコスト削減と売上拡大の両面から支援するサービスを、アジアを中心に世界 32 カ国・172 の拠点で、オペレーショナル・エクセレンスを追求し、提供しています。また、世界規模での EC 市場の拡大にあわせ、お客様企業の優良な商品・サービスを世界 49 カ国の消費者にお届けするグローバル EC ワンストップサービスを提供しています。トランスコスモスは事業環境の変化に対応し、デジタル技術の活用でお客様企業の変革を支援する「Global Digital Transformation Partner」を目指しています。(URL: <http://www.trans-cosmos.co.jp>)