

# Press Release



2020年1月20日  
トランスコスモス株式会社

## 『電話の世界』と『ネットの世界』の情報を融合するサービスとして「ContacTrack」の提供を開始

消費者のニーズを、より迅速かつ正確に把握することで対応の効率化やクロスセル提案が可能に

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、消費者の体験価値向上を目指し、顧客とコンタクトセンターのオペレーターとのコミュニケーションを支援する「ContacTrack」の提供を開始しました。ContacTrackは、スマートフォンサイトを経由してお問い合わせいただいた顧客の Web 行動履歴をオペレーターに連携し、顧客ひとりひとりに最適なコミュニケーションが行えるようサポートします。



(イメージ動画 URL: <https://www.trans-cosmos.co.jp/company/video/contacttrack.html>)

### ●ContacTrackサービス提供の背景

コミュニケーションチャネルが多様化する中、消費者は情報収集や購入相談、商品の予約・購入などさまざまなシーンで、複数チャネル間を行き交いし時間や場所を選ばずカスタマーサポートを利用するようになりました。そして、昨今ではWebチャットやメッセージングアプリなどによる、テキストと画像を組み合わせた双方向のデジタルコミュニケーション対応も標準になりつつあります。

一方、従来からのコミュニケーションチャネルである電話によるコミュニケーションでは、オペレーターは、顧客の状況や検討している商品・サービスの特定、事象の詳細などを細かくヒアリングをする必要があり、顧客とオペレーター双方に時間と手間がかかる状態でした。トランスコスモスはこれまでのコンタクトセンター運営の知見から、お問い合わせ時の手間を軽減、さらに顧客ひとりひとりに適した対応を実現させるべくサービス提供を開始しました。

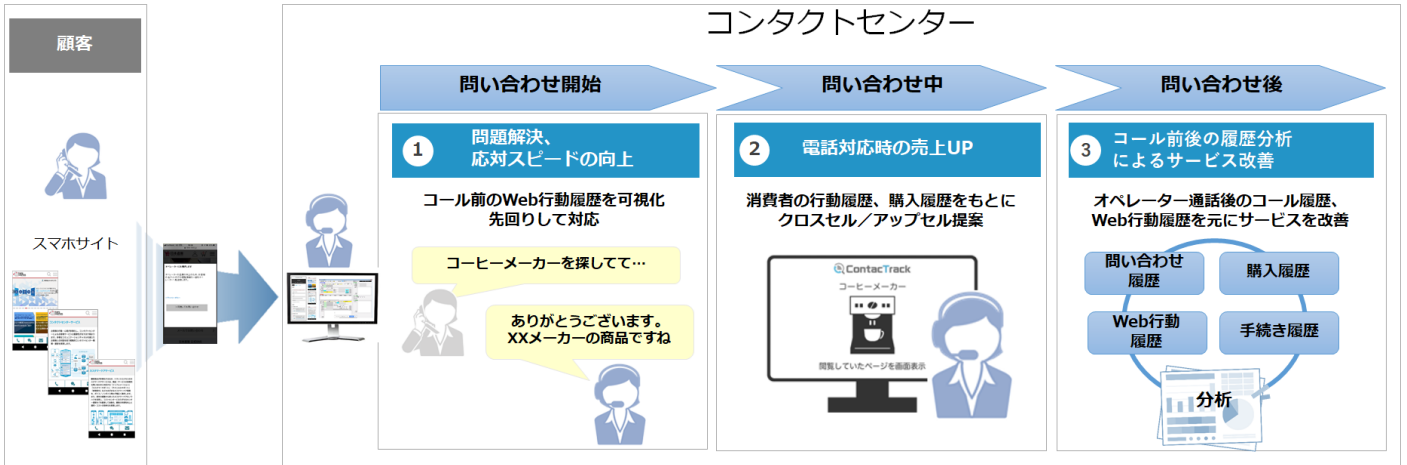
### ●ContacTrackの特徴

ContacTrackは、スマートフォンサイトを経由して流入する顧客の Web 行動履歴をオペレーターへ連携し、着信時に画面へ表示させます。また、スマートフォンサイトの会員ログインなどのステータスを問わず、未ログインの顧客に対する Web 行動履歴もコンタクトセンターへ連携できるほか、Web 行動履歴以外にもオペレーターが顧客へ最適なコミュニケーションを行えるようなサポート機能も搭載しています。

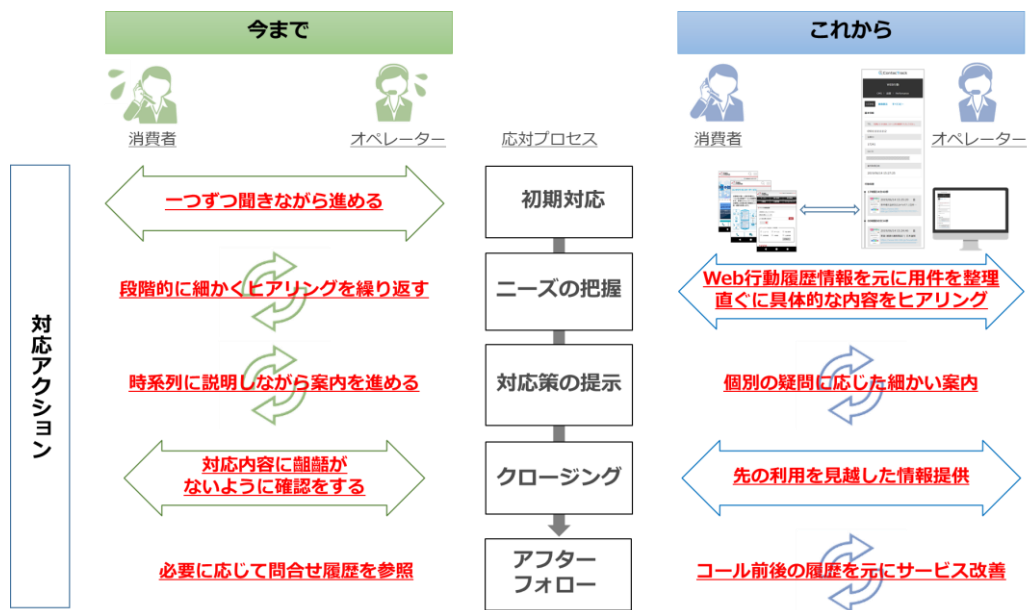
### 【ContacTrack 活用による3つのメリット】

- ① Web 行動履歴をもとに、コールリーズンの特定や対象となる商品の把握が容易になり、問題解決力・対応スピードが向上
- ② Web 行動履歴をもとにした、クロスセルやアップセルの提案活動が可能になり、売り上げUPに貢献

③ コール前後の顧客の Web 行動履歴と、お問い合わせ内容／購入履歴を紐づけたデータの分析によるサービス改善が可能



●ContacTrack 活用オペレーションイメージ



●本サービスを利用したオペレーターの声

- ✓ 実際に顧客が見ていた画面をポップアップさせる機能が便利。商品の特定やお問い合わせの把握が非常に容易になった
- ✓ スマートフォンで操作した Web 行動履歴と発生したエラーなどを表示してくれるので、先回りした案内やピンポイントで相談のサポートができるようになった
- ✓ 顧客が実際に興味をもって商品ページを見ていることが分かるため、セールストークをする際の心理的なハードルが下がって気兼ねなくご提案しやすい

※ContacTrack は、トランスコスモスにて特許出願中です

※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最適化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 30 の国と地域・168 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 48 の国と地域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: <https://www.trans-cosmos.co.jp>)