

au 新料金プランの成約数 8 倍を実現したアウトバウンドコールの好事例 成功の裏側には顧客ニーズに応えた au サービスの豊富な知識とパートナーシップ

株式会社 KDDI エボルバ（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：若槻肇、以下 KDDI エボルバ）は、KDDI 株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：高橋誠、以下 KDDI）が提供する au の『[使い放題 MAX 5G テレビパック](#)／[使い放題 MAX 4G テレビパック](#)』の魅力伝えるアウトバウンドコールの好事例を発表いたしました。

『[使い放題 MAX 5G テレビパック](#)／[使い放題 MAX 4G テレビパック](#)』は、Wi-Fi 環境が無くても「TELASA」「Paravi」「FOD プレミアム」の動画配信サービスを使い放題できる 2021 年 3 月よりスタートした au の新しい料金プランです。

KDDI のエンターテインメント推進部では、当初は店舗で新料金プランをご案内していましたが、“新しいエンタメ体験をより多くの方にお届けしたい”という思いで、「料金プランを電話でご案内する」新しい手法に挑戦し、2021 年 6 月からアウトバウンドコールを KDDI エボルバに委託しました。



KDDI 様アウトバウンドコール事例

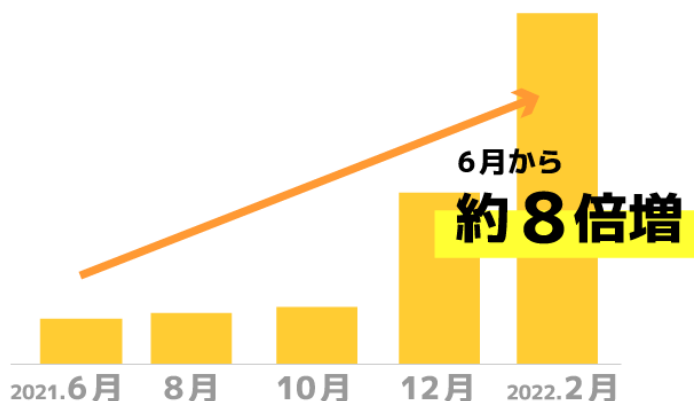
<https://www.k-evolva.com/case/ict/kddi-outboundcall.html>

■ 成約数 8 倍の軌跡、お客さまにとって魅力あるプランの提案を実践

1 日に数千人にアプローチして何百人のお客さまと対話するアウトバウンドコールでは、新料金プランをご案内するために既存の料金プランや組合せを理解し、お客さまにとってお得になるプランの切替えを提案できる知識とスキルが求められます。

事例では、au サービスの店舗やコンタクトセンターの現場で培った KDDI エボルバのノウハウ・知見と KDDI の共創、アウトバウンドコールを開始してからの成約数、CPA（Cost Per Acquisition/顧客獲得単価）、SPH（Sales Per Hour/1 時間あたりの成約数）の推移、今後の展望について、インタビューに答えていただいています。

● 成約数推移図：6 か月で 4 倍、9 か月で 8 倍に



■ KDDI エボルバ アウトバウンドコールについて

KDDI エボルバのアウトバウンドコールは、ターゲットとなるお客さま属性や購買ステータス等に応じたアプローチ手法の設計・構築～運用をワンストップで実施いたします。新規顧客の創出・獲得や入金率、イベント参加率等の向上をするアウトバウンドコールから、売上・LTV 向上を実現するアップセル（上位サービス・商品のご提案）・クロスセル（関連商品を組合せたご提案）まで幅広いサービスを提供いたします。

- サービス詳細 : <https://www.k-evolva.com/services/callcenter/outbound-call/>

KDDI 様 アウトバウンドコール事例 ダウンロードはこちらから
<https://info.k-evolva.com/public/application/add/209>

KDDI エボルバは、今後も、真の CX を高める BPO・コンタクトセンターサービスと DX 推進で磨いたノウハウ、技術力を通じて多くの好事例を創出するとともに、クライアント企業様の事業課題を解決する「顧客体験価値の向上」と「クライアント企業様の本業に貢献」という2つのカスタマーサクセスの実現を目指してまいります。

・本リリース本文中の製品名および会社名は、各社の商標または登録商標です。