

顧客満足創造支援サービス CS Create シリーズ提供開始

～フルアウトソーシングでナレッジ活用し、顧客満足を創造～

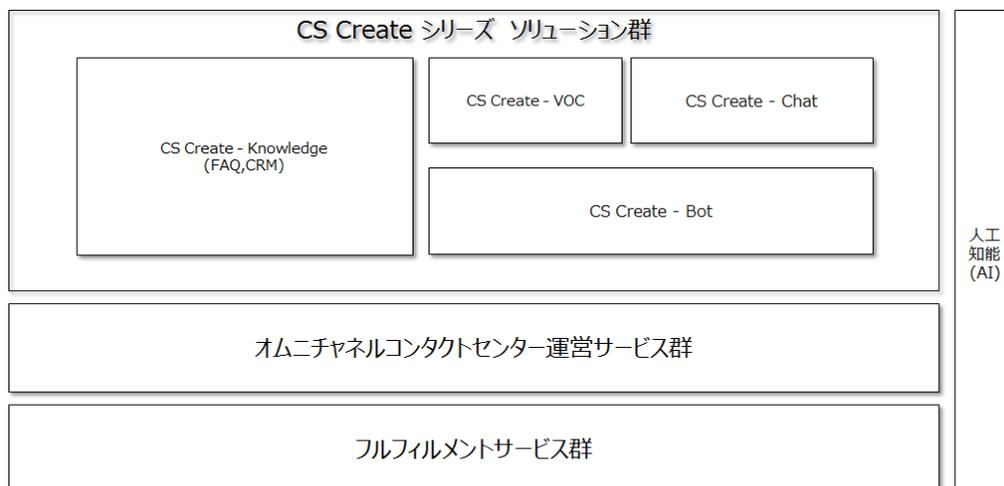
コンタクトセンター・フルフィルメントサービスの構築・運営を行う日本トータルテレマーケティング株式会社(本社：東京都渋谷区、代表取締役：森 真吾)は、これまでに培った運用ノウハウを活用し、複雑化する顧客接点業務を強化し顧客満足の創造を支援するためのサービスとして「CS Create シリーズ」の提供を 2017 年 4 月から開始します。

■ 提供開始の背景

現在多くの企業が、商品・サービスの販売・提供にあたり、顧客一人ひとりとの関係性強化を目的に多様な顧客接点チャネルを活用しています。電話、メールをはじめ、マスメディア（テレビ、新聞、ラジオ）、Web（EC サイト、自社ホームページ、FAQ、問合せフォーム、チャット）、SNS 等、近年急速に多様化する各チャネルは、単に販売チャネルとしてだけでなく、販売前のプロモーションや販売後のアフターフォロー（カスタマーサービス）のチャネルとしても活用されており、その役割も多様化してきています。そのため、各顧客接点チャネルにおける業務は以前にも増して多様化、複雑化してきている状況です。

■ 「CS Create シリーズ」とは

「CS Create シリーズ」は複雑化した顧客接点業務において、顧客満足を創造するサービス基盤となるもので、次の 4 つのサービスから構成されています。ナレッジの最適化と FAQ の有効活用によって顧客満足を創造する「CS Create - Knowledge」。顧客の声を起点とした VOC 活用によって顧客満足の創造を図る「CS Create - VOC」。人工知能（AI）を活用した「自動会話プログラム」によって、時間を問わずよりスピーディーな対応が顧客満足を創造する「CS Create - Bot」。SNS 感覚の顧客接点チャネルによって、お問い合わせのしやすさから顧客満足を創造する「CS Create - Chat」。本サービスを通じて、複雑化する顧客接点業務がもたらす様々な課題を解決し、顧客との関係強化を支援することによって、顧客満足の創造を図ります。

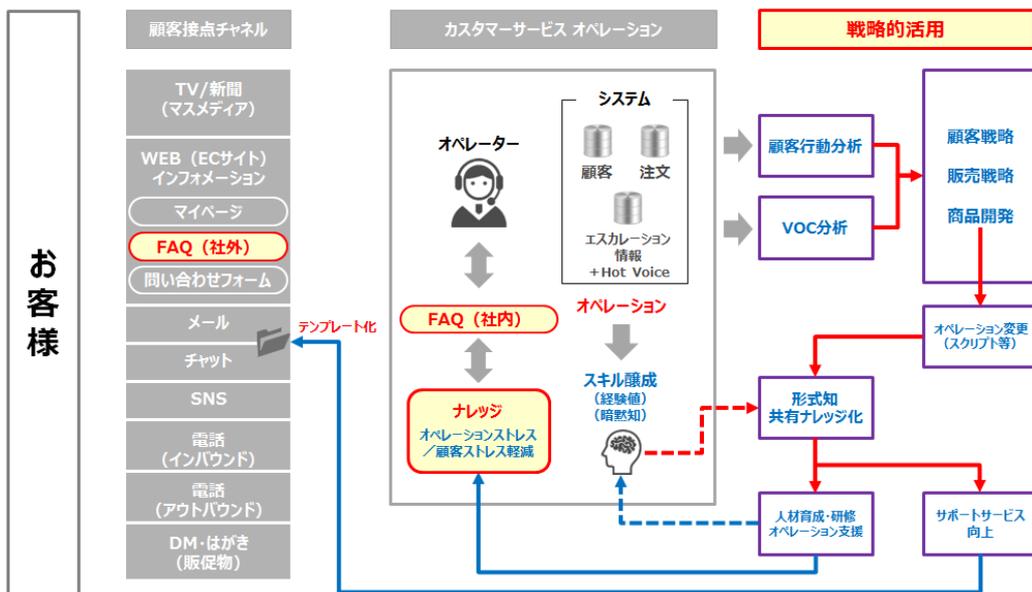


■第一弾「CS Create - Knowledge」提供開始

今回は、その第一弾として、「CS Create - Knowledge」の提供を開始します。元来、コンタクトセンターにおけるナレッジの活用は、顧客接点を強化するための重要施策の一つであり、顧客対応品質の向上やサービス品質を安定させる上で非常に有効な手段でした。しかしながら、そのシステム構築や最適化されたコンテンツの継続的な維持管理には膨大な時間と労力を要し、顧客接点業務における最大の課題の一つでもありました。

本サービスでは、現状のナレッジ活用状況を多角的に分析し、ナレッジを効率的に活用できるシステムの構築を短期間で行います（※1）。当社がこれまで培ったナレッジ活用ノウハウを元に、顧客自らが得たい情報を得る<自己解決率>の向上、問い合わせ電話の入電数の減少を目的に最適化された<社外向け FAQ コンテンツ>の作成、安定的なサービス品質の提供と高度な顧客対応を可能にする<社内向け FAQ コンテンツ>の作成、および販売戦略や商品開発に活用する<社内向けナレッジコンテンツの作成>を一気通貫で行い、定期的なレポートを行う事によってその ROI を可視化します。

効率的なナレッジ活用スキームイメージ



■ AI 技術の活用

日本トータルテレマーケティングはコンタクトセンターにおける顧客接点強化を主軸に、今後は、AI 技術を活用しながら「CS Create シリーズ」のサービスメニューを追加するとともに、情報系システムサービスメニューの拡充を図り、従来のコンタクトセンターサービスやフルフィルメントサービスと一体化した、顧客満足の創造を図る高付加価値なサービスを提供してまいります。

《「CS Create - Knowledge」の概要》

■ 提供サービス

- ① 対応履歴分析、顧客行動分析
- ② 各種データ集計分析レポート
- ③ 改善施策立案（オペレーション変更、ナレッジ化）
- ④ 改善施策実行（人材育成・研修、オペレーション支援）
- ⑤ 効果測定、要因分析
- ⑥ システム設定、設計支援
- ⑦ 各種システム設定
- ⑧ 全体業務構築

■特徴

①顧客接点チャネル毎のナレッジを活用して、最適な社内向け・社外向け FAQ コンテンツを作成する事で下記の効果を得られます。

- ・0 件ヒット率の削減
- ・FAQ 閲覧率の改善
- ・自己解決率の向上
- ・呼量減
- ・応対品質の高レベル化
- ・スキルの共有と平準化
- ・オペレータ育成期間の短縮
- ・EC 販売力向上

②FAQ システムを活用して、顧客からのお問い合わせ対応業務の平準化と効率化を図ります。

《価格体系》

	システム関連	運用支援
イニシャル	1,300 千円～	500 千円～
ランニング	100 千円～	300 千円～

販売開始日：2017 年 4 月

■会社概要

商号：日本トータルテレマーケティング株式会社
代表者：代表取締役 森 真吾
所在地：〒150-0002 東京都渋谷区渋谷 3-12-18 渋谷南東急ビル 3 階
設立：1983 年 9 月
事業内容：テレマーケティング事業
資本金：3 億円
URL：<http://www.ntm.co.jp/>

※1) ナレッジの最適化を運用面とシステム面で支援する為に、FAQ/CRM システムのリーディングカンパニーである株式会社オウケイウェイヴ(本社:東京都渋谷区恵比寿、代表取締役社長:兼元謙任)と協業して実施します。

【本件に関するお問い合わせ先】

日本トータルテレマーケティング株式会社 事業開発室

担当：中村、小河内

Tel : 03-6730-0003

E-Mail : pr@ntm.co.jp