

## お客さまサポート

### 【課題】

# コンタクトセンター業務の可視化ができていない

音声/コンタクトセンター

【要約】 コンタクトセンター業務の可視化ができていない

- ✓ コールの見える化は業務改善の第一歩
- ✓ 音声ダイヤルサービスの機能を有効活用

【解決】 フリーダイヤル／ナビダイヤル、FAQ 支援ツールで  
コンタクト業務の可視化を行うには

## コールの見える化は業務改善の第一歩

企業にとって、コンタクトセンターはユーザーニーズの把握や、お客さま満足度を上げるための重要な接点の1つとして捉えられるようになり、業務部門や経営層からの期待は日増しに高まっています。とはいえ社内からの期待に応えたいが、まず課題を解決することが先というケースも多いのではないのでしょうか。

人材確保や応対品質、あるいは業務効率など、コンタクトセンターで課題となりうるポイントはいくつもありますが、それらを解決する前に取り組むたいのが「コールの見える化と分析」です。課題を明確な形として捉えることができれば、解決に向けた具体的な対策も検討しやすくなるでしょう。

## 音声ダイヤルサービスの機能を有効活用

音声ダイヤルサービスの機能を有効活用コンタクトセンター向けに提供されているシステムには、そうしたニーズに応えるためのレポート機能が搭載されています。ただ、それらのシステムの導入や運用には多額の費用がかかるため、特に小規模なコンタクトセンターでは敷居が高いのも事実です。

分析用の費用を別途かけてツール導入等を行わなくても、音声ダイヤルサービスのオプションを活用してできることもあります。

着信側で通話料金を負担するフリーダイヤル、そして「0570」から始まる全国統一の電話番号が使えるナビダイヤルには、コンタクトセンター業務を効率化する豊富なオプションが提供されています。

## 【解決】

# 音声ダイヤルサービスやAIチャットの分析機能を使って コンタクト業務を可視化

音声/コンタクトセンター

【要約】 音声ダイヤルサービスやAIチャットの分析機能を使ってコンタクト業務を可視化

- ✓ ルーティング機能で問い合わせ種別ごとの受付数を把握する
- ✓ コール分析により現状課題を抽出する
- ✓ FAQ支援ツールの活用でお客さまの声を分析する

活用する  
サービス

● フリーダイヤル

● ナビダイヤル

● COTOHA Chat & FAQ

着信側で通話料金を負担するフリーダイヤル、そして「0570」から始まる全国统一の電話番号が使えるナビダイヤルには、コンタクトコンタクトセンター業務を効率化する豊富なオプションが提供されています。

ここでは「フリーダイヤル」「ナビダイヤル」が提供するオプション機能や、FAQ支援ツールを例とした分析方法をご紹介します。

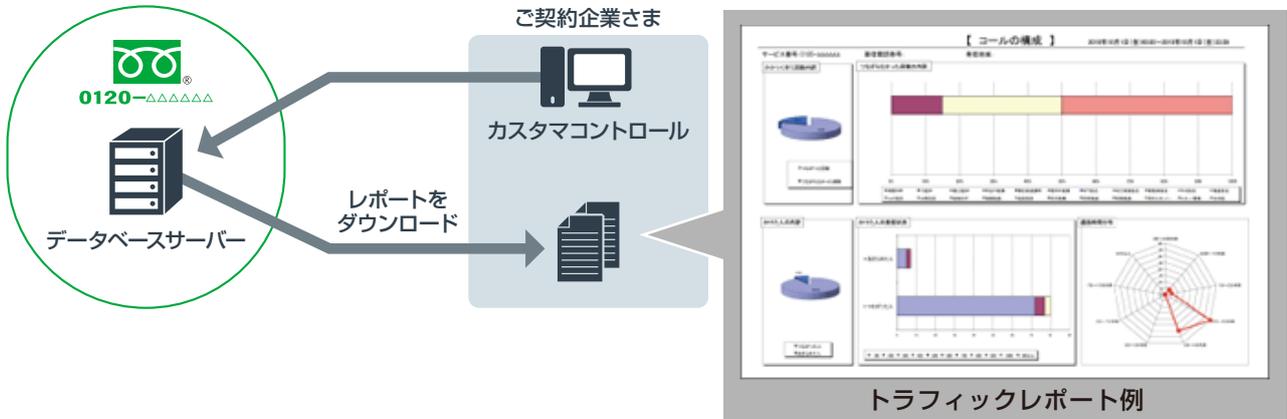
## （フリーダイヤル／ナビダイヤル）コール受付数の把握

フリーダイヤル／ナビダイヤルでは、ルーティング機能で問い合わせ種別ごとの受付数を把握することができます。



## (フリーダイヤル／ナビダイヤル) コール分析により現状課題を抽出する

「トラフィックレポート作成ツール」では総コール数、つながったコール数などの基本的なデータに加え、発信者単位でみたコール数や、着信に至らなかった理由など、コンタクトセンターのパフォーマンスを把握できる詳細分析データをご提供します。データから見える現状分析により、お客さまやビジネスチャンスを見逃さない席数の適正化を図ることができます。



## FAQ支援ツールの活用でお客さまの声を分析する

お客さま自身での課題解決をサポートする手段として、FAQ(よくあるご質問)ページの充実に取り組まれている企業も多いことでしょう。このFAQページとぜひ組み合わせて使いたいのが、AIを活用して適切な答えがあるページを提示する「COTOHA Chat & FAQ」です。



「COTOHA Chat & FAQ」には、お客さまが入力した質問内容の分析や、FAQページの閲覧回数を自動集計する機能があります。これを利用すれば、お客さまが抱えている課題の把握が可能になり、FAQページを拡充する際の参考に使えるのはもちろん、マーケティングや商品開発時におけるお客さま分析にも応用できます。



## 関連サービス

### フリーダイヤル

「フリーダイヤル」は多くの企業で使われている、通話料を着信側で負担するサービスです。フリーダイヤルの電話番号として広く認知されている「0120」から始まる6桁の専用番号が使えるほか、豊富なオプションサービスで受付業務の効率化が図れます。

### ナビダイヤル

「0570」+6桁の専用番号で着信できる、便利な電話サービスが「ナビダイヤル」です。1つの電話番号で全国受付が可能で、フリーダイヤルと同等の豊富なオプションサービスも利用できます。通話料金は発信側が負担、あるいは一部着信側が負担のいずれかを選択可能です。

### COTOHA Chat & FAQ

セマンティック検索を行うAI(人工知能)エンジンを搭載し、質問の意味を理解し、適切な答えへと誘導する、顧客やオペレーターの課題解決を支援するサービスです。また検索履歴から顧客の問い合わせ傾向を把握できる管理・分析機能を備えています。

導入検討のご相談は  
お気軽にお電話ください！



**0120-106107**

受付 | 9:30 ~ 17:00  
時間 | (土日祝日を除く)