
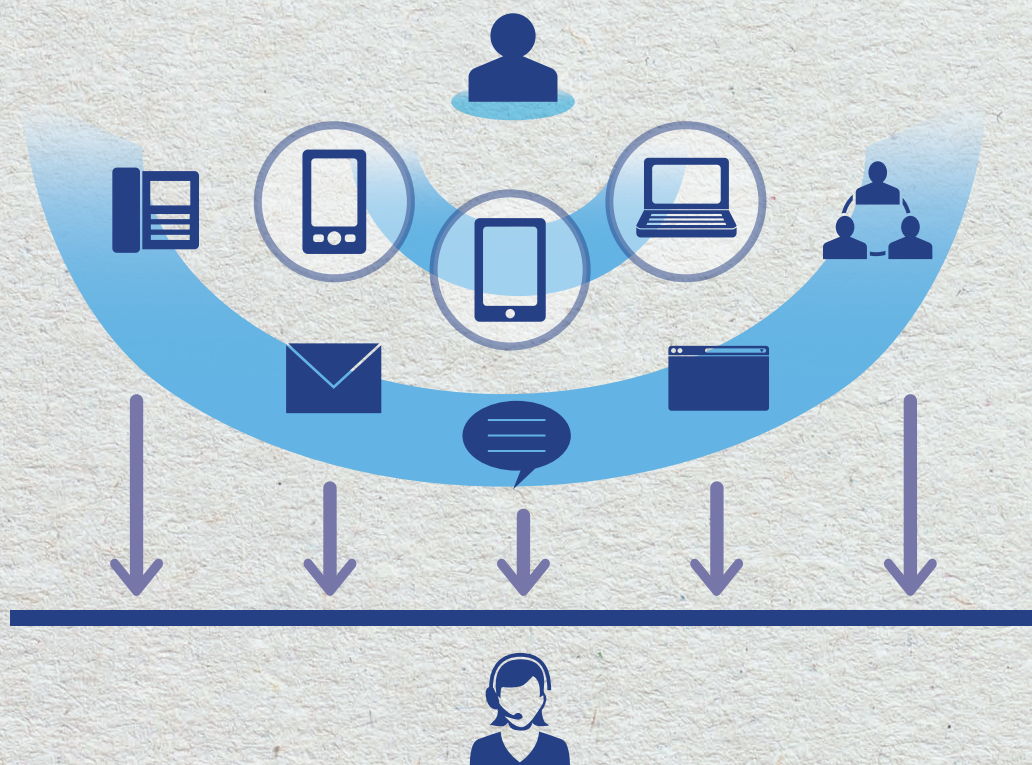



オムニチャネルコンタクトセンター ソリューション

顧客の望むチャネルとタイミングで、アクセスができる。
電話会社が提案する電話に頼らないコンタクトセンターを紹介します。


なんにも言わず、顧客は去った…




たとえ商品に問題があっても、それを伝えてくれる顧客はごくわずかです。



不満をくみ取ってもらえなかった顧客は、不満をふくらませ、そして去ります。

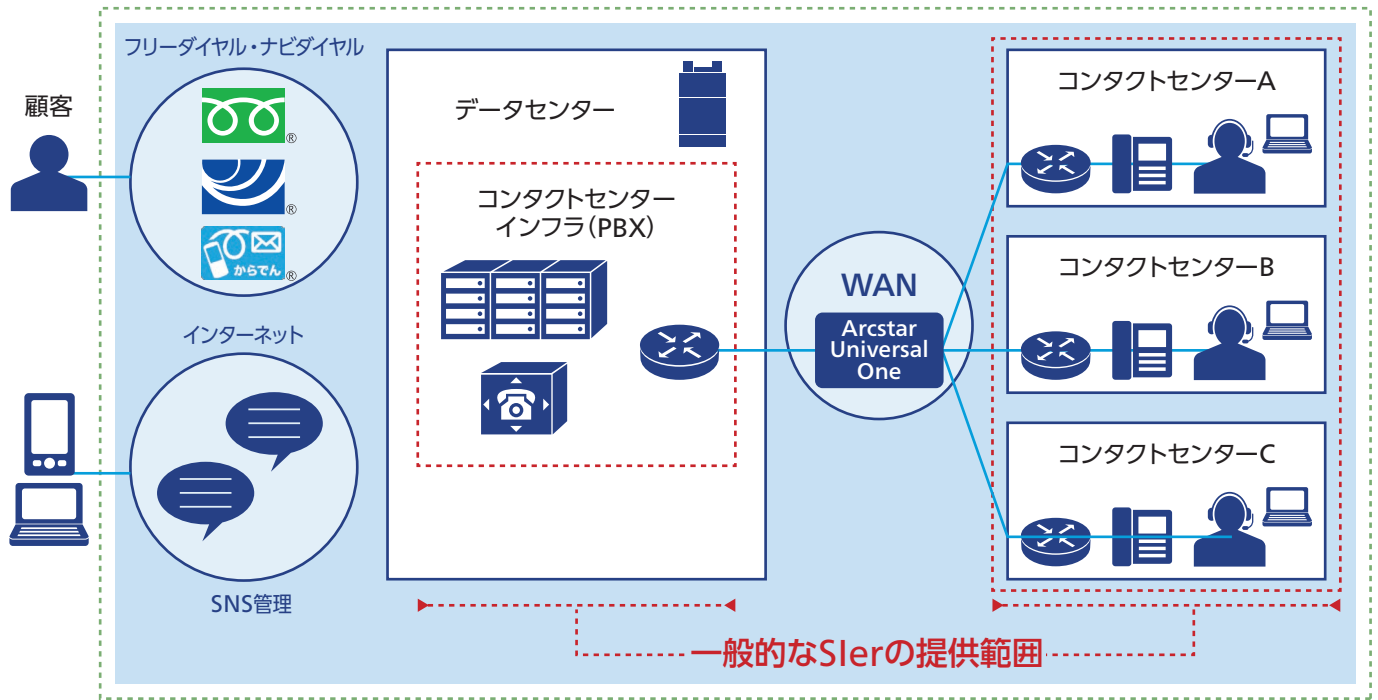


まずは顧客にあった適切なチャネルを用意し、顧客と密接な関係をもちましょう。



そこで得られた顧客体験を分析・評価して経営にフィードバック。それが目指す姿です。

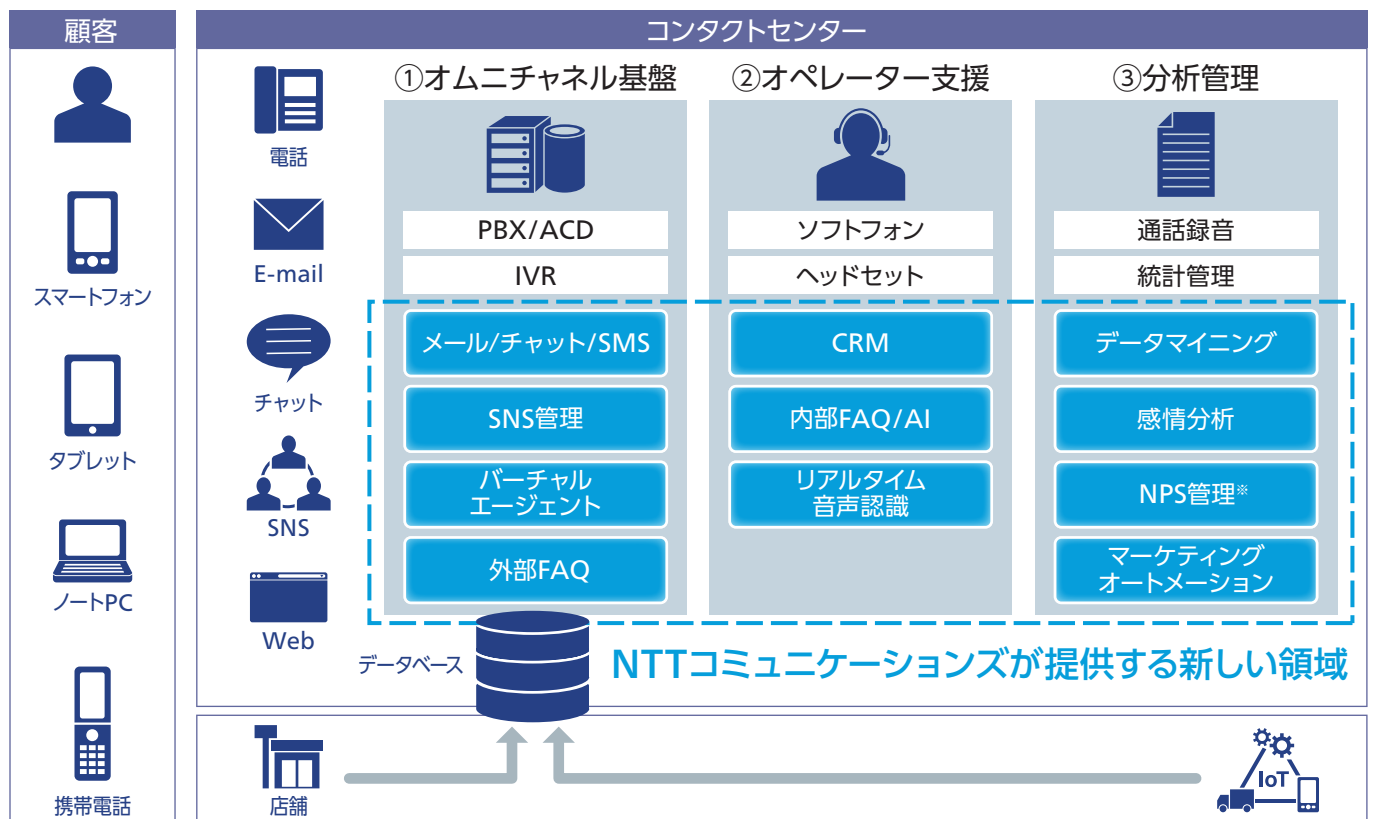
これまで



NTTコミュニケーションズの提供範囲

フリーダイヤル、WANを含め、一貫したコールセンターサービスを提供してきた実績

これから



※NPS: Net Promoter Score (顧客推奨度)

AI、音声認識、マーケティングオートメーションを含めた、包括的な顧客接点サービスを提供

お問い合わせ先

NTTコミュニケーションズ株式会社

- 記載内容は2016年10月現在のものです。
- 表記のサービス内容は予告なく変更することがありますので、お申し込み時にご確認ください。
- 記載されている会社名や製品名は、各社の商標または登録商標です。

顧客の声をのがさない

オムニチャネルコンタクトセンターと カスタマーアナリティクス 4つのユースケース

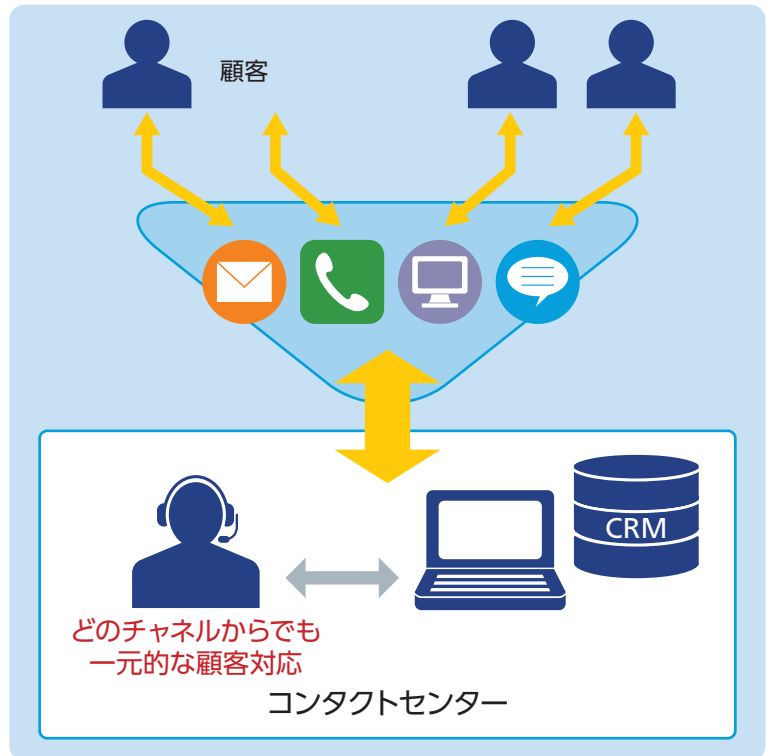
① 多様なチャネルへの対応

[お客さまのニーズ]

電話以外の、メールやSNS、映像など
多様なチャネルに対応できる
コンタクトセンターが必要

[代表例]

一般消費者向けの
サービス提供事業者
(流通業など)



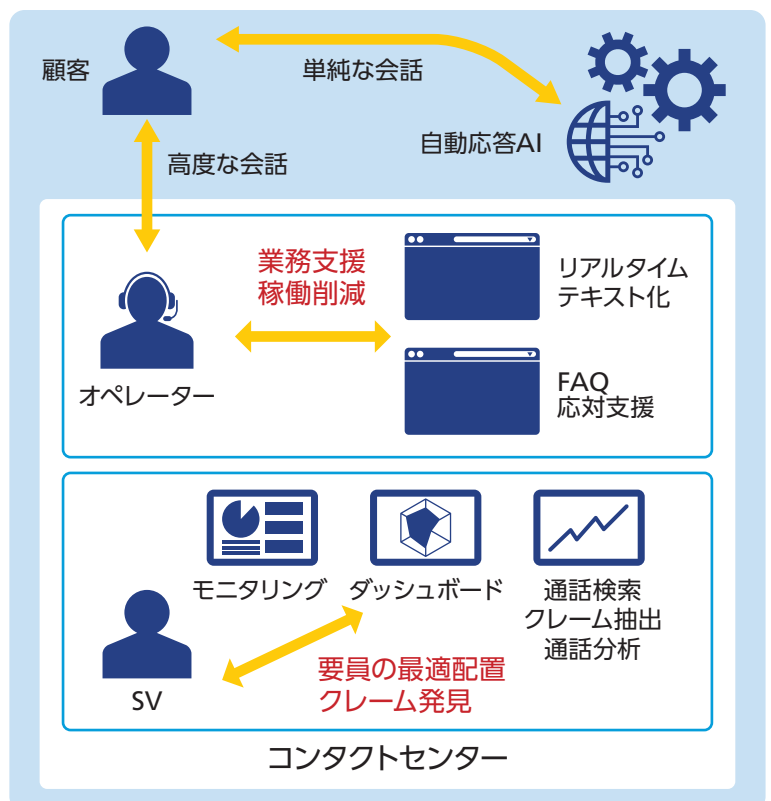
② オペレーターの生産性向上

[お客さまのニーズ]

AIやマイニングなどの技術で
オペレーターの業務稼働を削減し
対応品質を向上させたい

[代表例]

大規模なコンタクトセンターを
保有する企業
(金融業など)



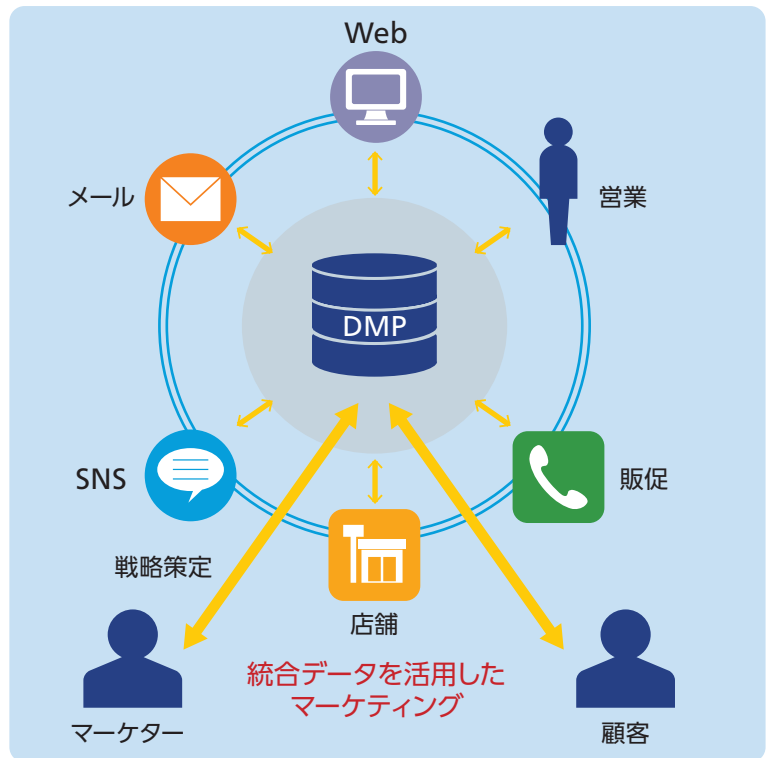
③ オムニチャネルマーケティング

[お客さまのニーズ]

さまざまなチャネルから入る顧客データを統合的に活用し有効なマーケティングを行いたい

[代表例]

Webサイトや店舗など多数の顧客接点を持っている企業(小売業など)



④ AIコンシェルジュ

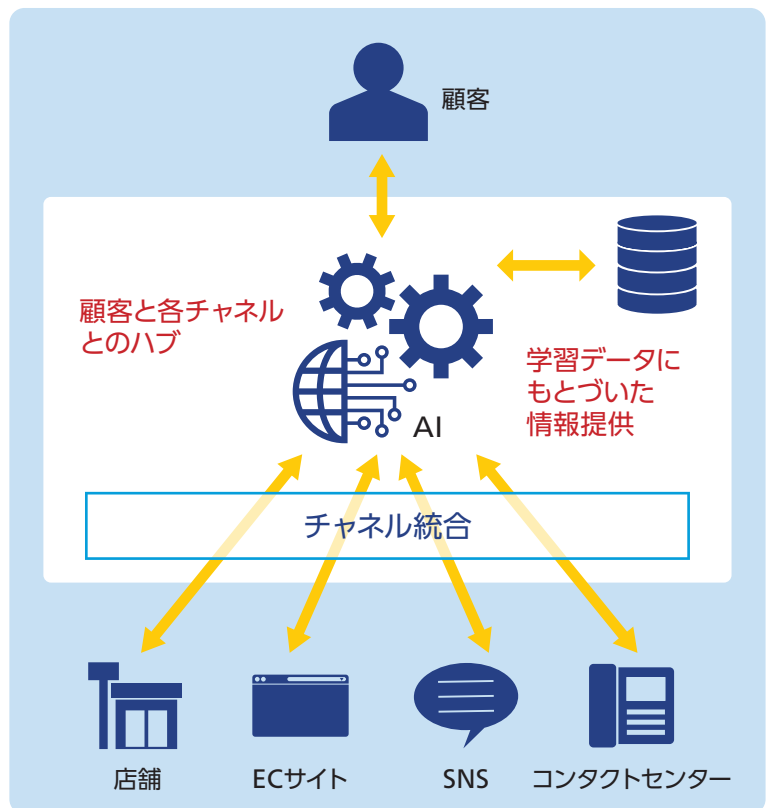
[お客さまのニーズ]

AIを利用し、顧客に複数のチャネルを意識せずサービスを提供したい

顧客に対して、学習データから得られた最適な情報を利用して会話したい

[代表例]

一般消費者向けの流通企業



お問い合わせ先

NTTコミュニケーションズ株式会社

●記載内容は2016年10月現在のものです。
●表記のサービス内容は予告なく変更することがありますので、お申し込み時にご確認ください。
●記載されている会社名や製品名は、各社の商標または登録商標です。