

コールセンターソリューション特集

コールセンター 業務の悩み解決!!

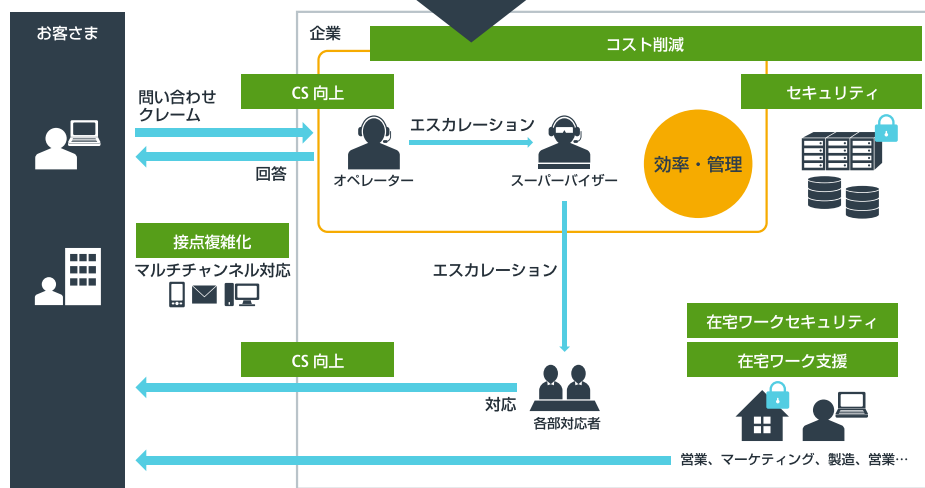
AIを活用した自動応答や顧客の声のビッグデータ分析など、コールセンターの高度化に向けた取り組みが各社で始まっています。こうした最新トレンドを採り入れるためにも、まずは既存の課題をしっかりと解決しておきましょう!

悩み解決ポイント!

- ✓ コールセンターの現状が把握できていない!
- ✓ 無駄な待ち時間を減らし、顧客満足度を高めたい!
- ✓ 顧客からの問い合わせにスマートに対応したい!
- ✓ コールセンターで使うシステムのコストを削減したい!
- ✓ 顧客とのコミュニケーションロスを解消したい!



AIやオムニチャネル! これからのコールセンターソリューション



お客さまと直接コミュニケーションするコールセンターは、顧客満足度に直接的に影響する極めて重要な窓口ですが、その運営においてさまざまな課題が浮き彫りになっているのも事実です。「電話が繋がらない」や「待ち時間が長い」、あるいは「システムの運用コストが負担」といった課題にどのように立ち向かうべきでしょうか。こうした課題の解決策について、具体的に解説していきます。

「課題・お悩み」をお選びください



現状の課題を把握したい

人材確保や対応品質、業務効率などのコールセンターの課題を解決する上で最初に取り組むべきことは、現状の把握です。コール数などを分析し可視化することにより現状を把握し、課題の解決につなげます。



業務効率とCS向上を両立したい

応対時間の削減は、業務効率化だけでなく顧客満足度の向上にもつながります。そのために、コールを適切な担当に直接着信させることで、電話を引き継ぐ無駄を省くなどの対策が有効です。



電話の応答率を改善したい

応答率改善のためにも、Webサイト上へのFAQの設置は有効です。しかしながら、多くのコールセンターがFAQページを用意していても、応答率の改善が実感できないというケースもあります。FAQページの有効活用のコツは「SMS」と「AI」です。



システム運用を適正化したい

PBXやCTIを導入する上で重要なことは、いかにコストを抑えるかということです。このような課題に対して有効なのはクラウドサービスを活用することです。「クラウド化」により、初期費用を抑えるだけでなく、迅速に導入できるメリットがあります。



顧客とのコミュニケーションロスを解消したい

問い合わせが増えて、顧客の待ち時間が伸びている、「顧客に電話をかけてもつながらない」など、顧客とのコミュニケーションロスを解消する、とっておきのソリューションを解説します！

コールセンター業務で課題をお持ちのお客さま

フリーダイヤル/ナビダイヤル回線から便利な機能まで、お客さまニーズに合わせた最適なソリューションをご提案いたします。



0120-106107

受付 | 9:30 ~ 17:00
時間 | (土日祝日を除く)