

## お客さまサポート

### 【課題】

# 応答率の低下がもたらすさまざまな影響

音声/コールセンター

【要約】 コンタクトセンターで応答率低下が、さまざまな課題を生む

- ✓ 応答率の低さは、お客さま満足度の低下に直結
- ✓ 応答率が低いと、コール数が増え、さらにつながりにくい状況に

## 【解決】SMSやチャット対応でお客さま課題の自己解決をサポート

### 応答率の低さは、お客さま満足度の低下に直結

コンタクトセンターの運営において、かかってきた電話にどれだけオペレーターが対応できたかを表す応答率は重要なKPIでしょう。応答率が低ければお客さま満足度が低下し、場合によっては会社自体の評価にも影響してしまいます。

解決策として、FAQの案内により、自己解決を促進するといった方法がとられます。

とはいえ実際には、FAQページを用意してもコール数が減らないことが多いのも事実です。その理由はさまざまですが、早く自分の疑問を解決したい場合には電話で聞くことが手取り早いと考えるお客さまが多い傾向にあるからかもしれません。

### 応答率が低いとコール数が増え、さらにつながりにくい状況に

さらに応答率は、コンタクトセンターの運営効率も左右します。

オペレーターにつながらなければ、お客さまはつながるまで電話をかけ直すことになります。

これが総コール数の増大の原因となり、さらに電話がつながりにくい状況になるという悪循環が生まれるのです。

お客さまは、つながらない電話と目的の情報を探せないFAQに、イライラを募らせるばかりです。やっとながった電話で怒りをぶつけられると、受けたオペレーターのモチベーションも低下します。

### お客さまの課題を自己解決に導く、SMSやチャット活用

こうした課題の解決に向けて、多くのコンタクトセンターで取り組まれているのがWebサイト上へのFAQ掲載です。何か知りたいことがあったとき、Webサイトで簡単に調べることができれば、お客さまはわざわざ電話をかける手間が省けます。またコンタクトセンターにおいても、総コール数の削減を期待できるでしょう。

お客さまにFAQを使ってもらうには、スムーズな誘導が必要です。

SMSやチャットを使えば、これが可能になります。

# 【解決】 SMSやチャットを使って自己解決を支援

音声/コールセンター

【要約】 SMSやチャットでお客さま課題の自己解決をサポートする

## ✓ コールがつながらない時、FAQにスムーズにご案内

- フリーダイヤル/ナビダイヤルとの連携で、混雑時や時間外の携帯・スマホからのコールをSMS返答に誘導

## ✓ FAQの使い勝手を高めるチャットサービス

- 複雑化するFAQを、チャットボットで効率化
- 問い合わせが多い質問を自動チャット対応することで、コール対応の無駄を削減

活用する  
サービス

● フリーダイヤル

● ナビダイヤル

● COTOHA Chat & FAQ

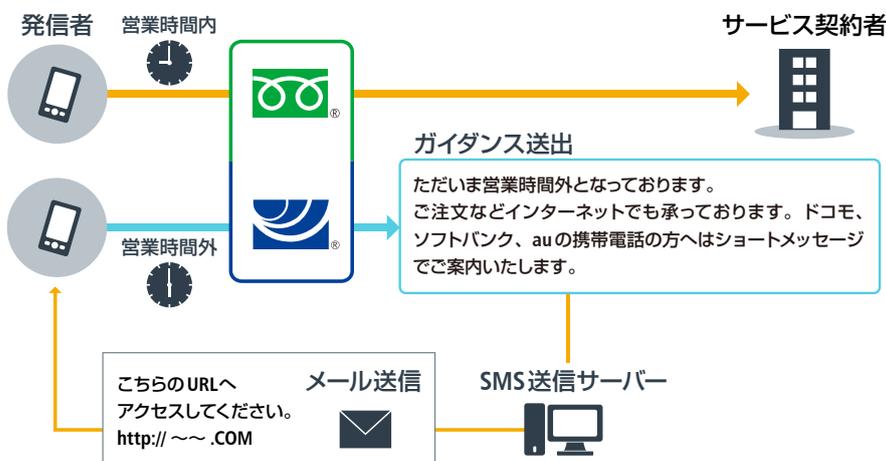
## コールがつながらない時、FAQへスムーズにご案内する

お客さまは、電話をかけるかFAQで調べるか、手っ取り早いと感じるほうを選びます。

電話をかけるお客さまは、FAQで該当箇所を探すことが手間だと感じる人が多いようです。

どうしても今すぐ解決したいが電話がなかなかつながらない、といったお客さまのストレスを軽減する手段として、SMSの活用も有効です。

例えば、「フリーダイヤル/ナビダイヤル」では、コール混雑時や営業時間外にかかってきた携帯電話からの問い合わせに対しSMS(ショートメッセージサービス)でメッセージを送信するサービスを提供しています。SMSで課題解決のためのFAQページや問い合わせフォームを通知できれば、混雑時の待ち時間やかけ直しといったお客さまのストレスを緩和し、センター側の業務効率化にもつながります。



## FAQの使い勝手を高める チャットサービス

FAQページにおいて、お客さまが抱えるであろうさまざまな課題を幅広くカバーできれば、それだけお客さま自身で課題を解決できる可能性が高まります。

しかし項目数が増えれば、目的に回答にたどり着くのが難しくなるという問題も生じます。

AIによって適切な項目にお客さまを導く「COTOHA Chat & FAQ」では、お客さまの質問の意図を理解する「セマンティック検索」機能が搭載されており、お客さまの質問内容が曖昧であっても適切なページに誘導することが可能になります。これによって自己解決率が向上すれば、問い合わせ数の減少にもつながり、コンタクトセンター運営の効率を高められるでしょう。また24時間365日、自動対応できるため、営業時間外にも手軽に利用できる点はお客さまにとっても大きなメリットとなります。

### コンタクトセンター

使いやすく豊富な分析機能 / ナレッジ機能 / マネジメント機能

#### スマホ対応

ブラウザ環境のみで利用OK

#### システム連携

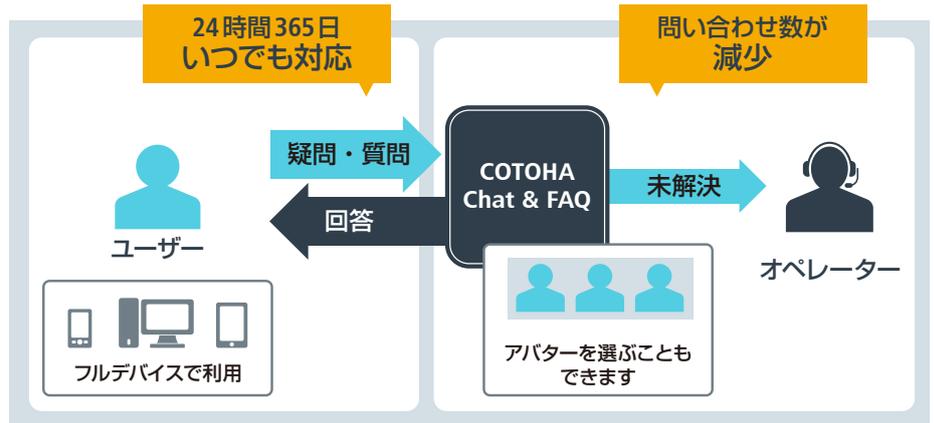
AIやCRMとの連携が可能

#### 更なるオプション機能

SMSや折り返し電話受付機能との連携も可能

#### 安心・安全

高品質な国内のNTTデータセンターで運用



## 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

受付時間 | 9:30 ~ 17:00  
(土日祝日を除く)