

お客さまサポート

## 【課題】 一対応あたりの所要時間が長い

音声/コンタクトセンター

【要約】 コンタクトにかかる時間を短縮するには、無駄時間をカット

- ✔ 応対業務の効率化を阻む「無駄な時間」
- ✔ 電話引継ぎや保留の時間を最小限に抑える

【解決】 フリーダイヤル/ナビダイヤル、FAQ 支援ツールで  
コンタクト時間を短縮するには

### 応対業務の効率化を阻む「無駄な時間」

コンタクトセンターの業務において、かかってきた問い合わせの電話に対し、その内容やお客さまによって担当者に引き継ぐのは、特に珍しくない対応でしょう。また、問い合わせ内容が高度であったり判断が必要であったりした場合に、オペレーターがスーパーバイザーに確認した上で回答することも一般的に行われています。

しかし、これらはいずれも応対時間を延ばすことになってしまうため、お客さま満足度の観点では決して好ましいことではありません。コンタクトセンター側からすると「仕方がない」と思う部分かもしれませんが、応対業務を効率化に取り組むのであれば、ぜひとも改善したいポイントです。

### 電話引継ぎや保留の時間を最小限に抑える

まず重要なのはコールを適切な担当に直接着信させること。これによって電話の引き継ぎに要する時間を削減できます。さらに、まだ経験が浅いオペレーターが応対した際の確認のための保留、あるいはスーパーバイザーなどへの引き継ぎを最小限に抑えることも意識すべきです。

## 【解決】

# ダイヤルサービスやAIチャットで コンタクトあたりの時間を短縮

音声/コンタクトセンター

【要約】 ダイヤルサービスやAIチャットで、コンタクト上の無駄な時間をカット

- ✓ (ダイヤルサービス) コール分配によりスマートな応対を実現
- ✓ (クラウドCTI) 確認のための保留やスーパーバイザーへの引き継ぎの解消
- ✓ (AIチャット) AIチャットと有人サポートを組み合わせる

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。

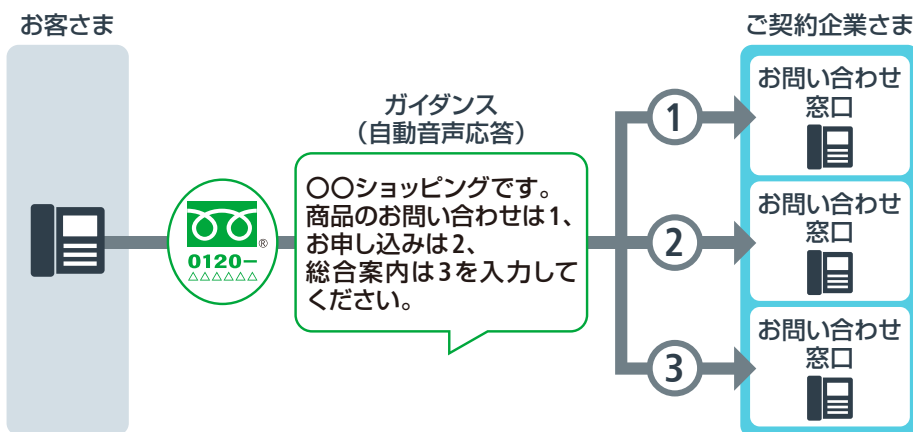
ここでは「フリーダイヤル」「ナビダイヤル」が提供するオプション機能や、FAQ支援ツールを例とした分析方法をご紹介します。

## (ダイヤルサービス) コール分配によりスマートな応対を実現

「フリーダイヤル」および「ナビダイヤル」では、問い合わせの電話を適切な着信先に振り分ける機能として、「オリジナルガイダンス」と「入力指示ルーティング」をオプション提供しています。

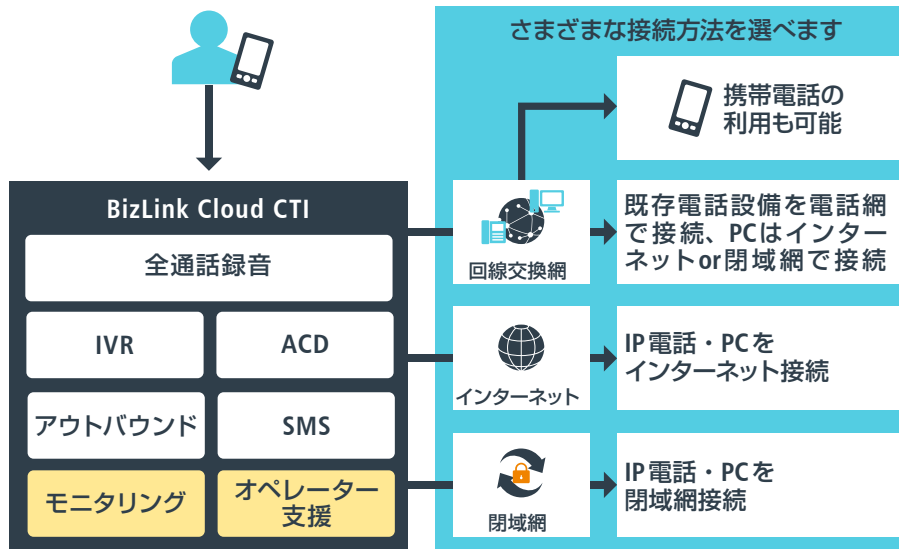
お客さまからのコールに対して、まず問い合わせ内容を選択することを求めるガイダンスを流し、その上で問い合わせ内容ごとにプッシュボタンを押すように促します。これによって問い合わせ内容を把握し、着信先を振り分ければ、問い合わせ内容によって電話を引き継ぐ無駄を省けるでしょう。

また、オペレーターとのやり取りの中でお客さまに会員番号を伝えてもらったり、契約書を手元に用意してもらったりする必要がある場合は、オリジナルガイダンスで事前にその旨を伝えておくことで時間のムダを省けるメリットもあります。



## (クラウドCTI) 確認のための保留やスーパーバイザーへの引き継ぎの解消

確認のための保留やスーパーバイザーへの引き継ぎの解消には、NTTビズリンクの「ビズリンククラウドCTI」が有効です。



このサービスには、オペレーターの通話をスーパーバイザーなどがリアルタイムにモニタリングできる「通話モニター」や、通話を聞きつつ第三者がアドバイスできる「ささやき」、お客さまとオペレーター、スーパーバイザーで通話ができる「三者通話」などの機能があります。これらの機能を使ってスーパーバイザーがオペレーターを支援すれば、お客さまを待たせることなくスムーズに回答することが可能になります。

さらにビズリンククラウドCTIには「優先着信機能」も用意されています。担当しているお客さまの電話番号をあらかじめ登録しておくことで、そのお客さまからの着信時、優先的に担当オペレーターへ接続させることができる機能です。これを利用することで引き継ぎの手間を解消し、お客さまに同じことを何度も話してもらうといった無駄がなくなります。

## (AIチャット) AIチャットと有人サポートを組み合わせる

コンタクトセンターにおける業務の効率化では、新たなチャネルであるチャットにも期待が寄せられています。チャットであれば、複数のお客さまからの問い合わせに1人のオペレーターで対応することが可能であり、効率的な対応につながるためです。

このチャットにAIを組み合わせれば、さらなる業務効率の向上が図れます。あらかじめFAQページをWebサイト上に用意しておき、チャットによるお客さまからの問い合わせに対してAIがFAQページへ誘導することで、人手による対応の手間を省くというシナリオです。AIが回答できない問い合わせはオペレーターが対応すれば、お客さま満足度が低下することはありません。

このようにコンタクトセンター業務で利用できるAIとして提供されているのが「COTOHA Chat & FAQ」です。チャットで問い合わせがあった際、AIがお客さまの質問の意味を理解し、回答や解決策が記載されたFAQページのURLを返します。これによってお客さま自身で課題を解決できれば、オペレーターが対応する必要がなく、一段上の業務効率の向上が実現します。ぜひ検討してみましょう。

## 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。

### ビズリンククラウドCTI (NTTビズリンク株式会社)

2席から利用できる小～中規模向けクラウド型CTIシステム。クラウド型PBXや既存PBX等ハイブリッドな組み合わせにも柔軟に対応し、IVRやACD、CRM連携、通話録音・再生機能など、多彩な機能をご提供。さらに各種データ出力機能やリアルタイム監視機能、オペレーター支援機能も備え、効率的なコンタクトセンター運用業務を支援します。

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)