

Service Cloud Voice コンタクトセンターソリューション



コンタクトセンターの CX・EX向上をトータルサポート



Salesforceとは

世界シェアNo.1の顧客管理(CRM)・営業支援(SFA)サービスで、全世界15万社以上の企業がSalesforceを活用して顧客接点の強化や営業活動の効率化を実現しています。

オムニチャネル対応

電話だけでなく、メールやチャットなどさまざまなお客さま接点の情報を集約



CTI



チャット



メール

オペレーター支援

通話のテキスト化やナレッジ(社内FAQ)管理など、オペレーターの対応を支援



通話テキスト化



ナレッジ

自動化・効率化

お客さまの情報を一元管理、オペレーターの入電状況の把握など、自動化・効率化を推進



自動受付



データ一元化

データの利活用

セキュアな環境でさまざまなデータを活用



お問い合わせ
情報



顧客情報



営業情報



購入情報



NTTコミュニケーションズが提供するSalesforce over VPNなら、
セキュアなVPN環境下でSalesforceを利用できます!

このようなお困りごとはありませんか?



課題1

CTIとCRMが連携できておらず、対応に時間と手間がかかる

課題2

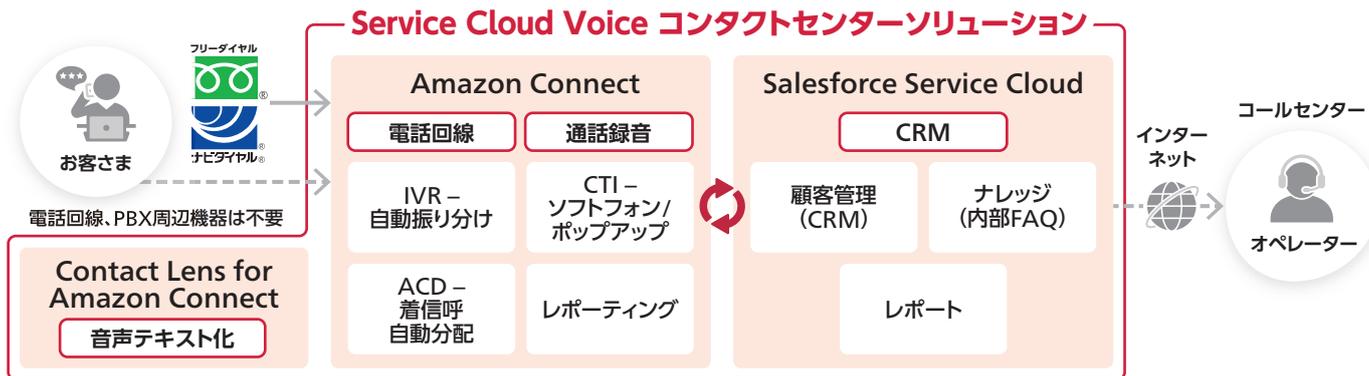
システムごとに情報が分散しており対応するオペレーターの負荷が大きい

課題3

コールセンターの運用に大幅な稼働とコストがかかる

解決策

Service Cloud Voice コンタクトセンターソリューションが
シームレスなお客さま対応と柔軟で低負荷なコンタクトセンター運用を実現します。



特長

主な4つの特長をご紹介します!

1

リアルタイムのテキスト化

通話内容はリアルタイムにテキスト化されるため聞き間違いなどを解消。



お客さまによる発言

2

通話録音、コメント記載

通話内容は自動で録音されSalesforce画面に保存。通話記録にコメントの追加も可能。



通話切断後、しばらくすると通話録音の再生が可能に。1.5倍速、2倍速の再生が可能。

任意の再生位置にchatterコメントを挿入することも可能。

3

オペレーター支援

モニタリング、ウィスパリングなど、リアルタイムでオペレータのサポートが可能。



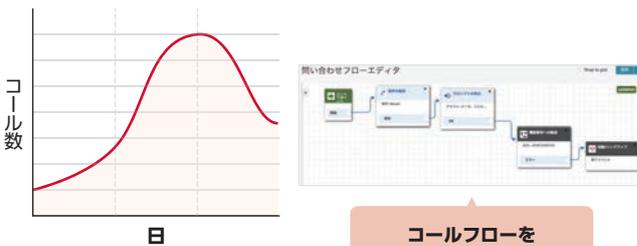
オムニスーパーバイザーにフラグが出現

テキスト化された会話のモニタリング、示唆を入力からテキストでウィスパリングが可能

4

最適なコストと柔軟な運用を実現

利用分を支払う従量課金制。簡易なコールフロー変更はGUIでセルフ変更が可能。



利用した分だけ支払う従量制

コールフローを簡単にGUIで設定可能

NTTコミュニケーションズの強み

お客さまの現状を確認し、オールインワンでご提供!



お問い合わせ

NTTコミュニケーションズ株式会社

サイト <https://www.ntt.com/business/services/application/crm-dm/salesforce.html>



●記載内容は2025年05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。

2025.05

© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

Agentforce/ CX Cloud from Genesys and Salesforce



コンタクトセンターの CX・EX向上をトータルサポート



Agentforce

一問一答回答ではない自然な会話による顧客応対を通じ、自己解決・有人対応など最適な解決をお客さまへ提供します。

Agentforceとは、Salesforceが提供する自律型AIエージェントプラットフォームです。

生成AI機能により、お問い合わせの背景を理解した応対を実現。例えば「有人チャンネルで解約阻止」や「無人チャンネルでの自己解決」といったコンタクトセンターの業務効率化を支えます。

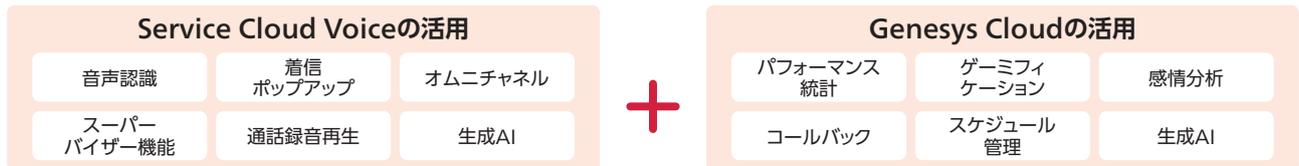


CX Cloud from Genesys and Salesforce

Service Cloud Voice コンタクトセンターソリューションがシームレスなお客さま対応と柔軟で低負荷なコンタクトセンター運用を実現します。



SalesforceとGenesys Cloudが提供するコンタクトセンターソリューション機能の融合により、コンタクトセンターの更なる高度化を実現します。



SalesforceとGenesys Cloudの機能の使い分けが可能で、お客さま業務に合わせたご提供を、NTTコミュニケーションズが提案/構築/保守までオールインワンでサポートします。

お問い合わせ

NTTコミュニケーションズ株式会社

サイト <https://www.ntt.com/business/lp/scv.html>



●記載内容は2025年05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。