

つながる。驚きを。幸せを。

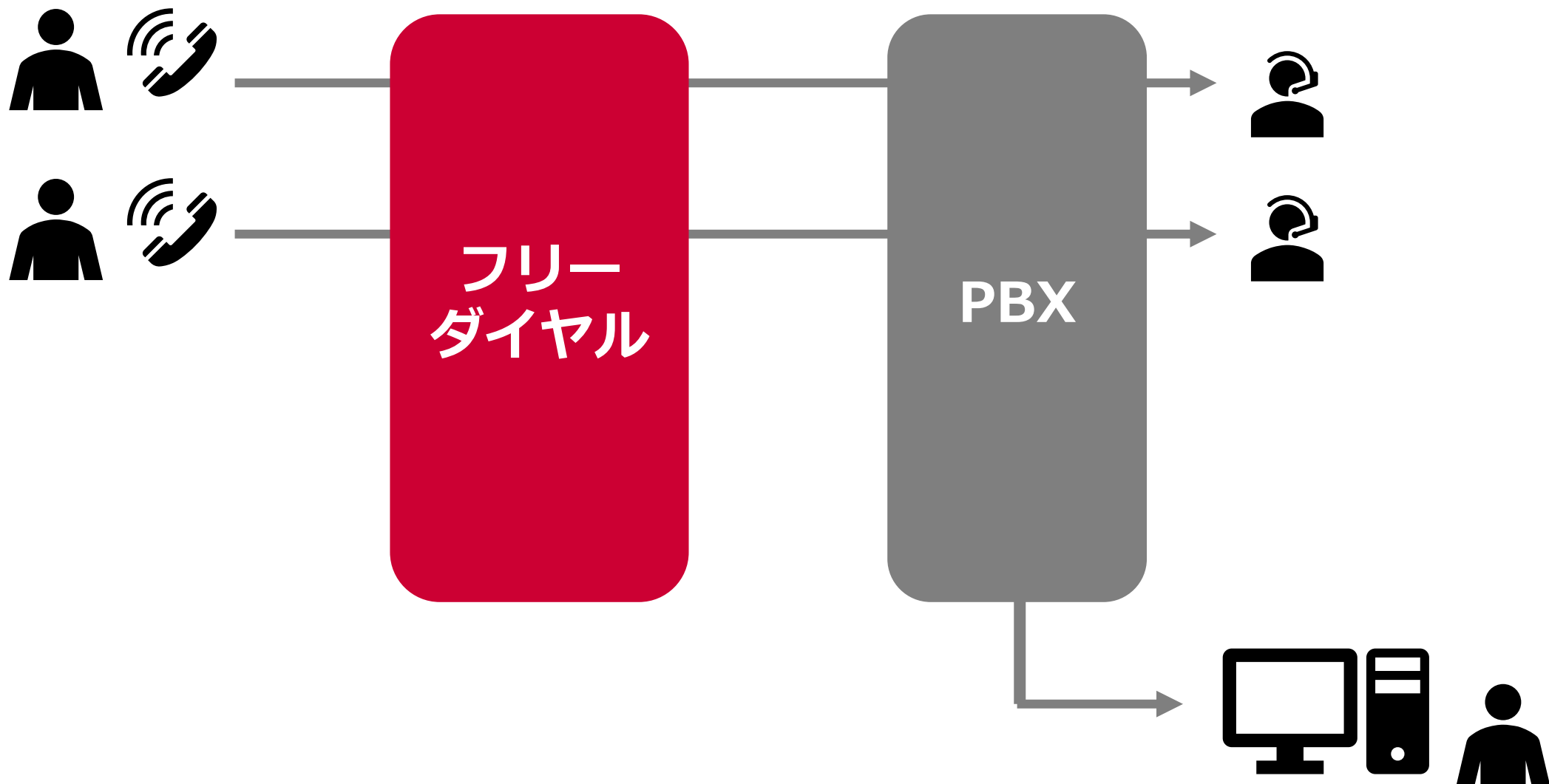
 **docomo** Business

電話が「つながる前」のデータを可視化
docomo business ANCAR™
Analyze

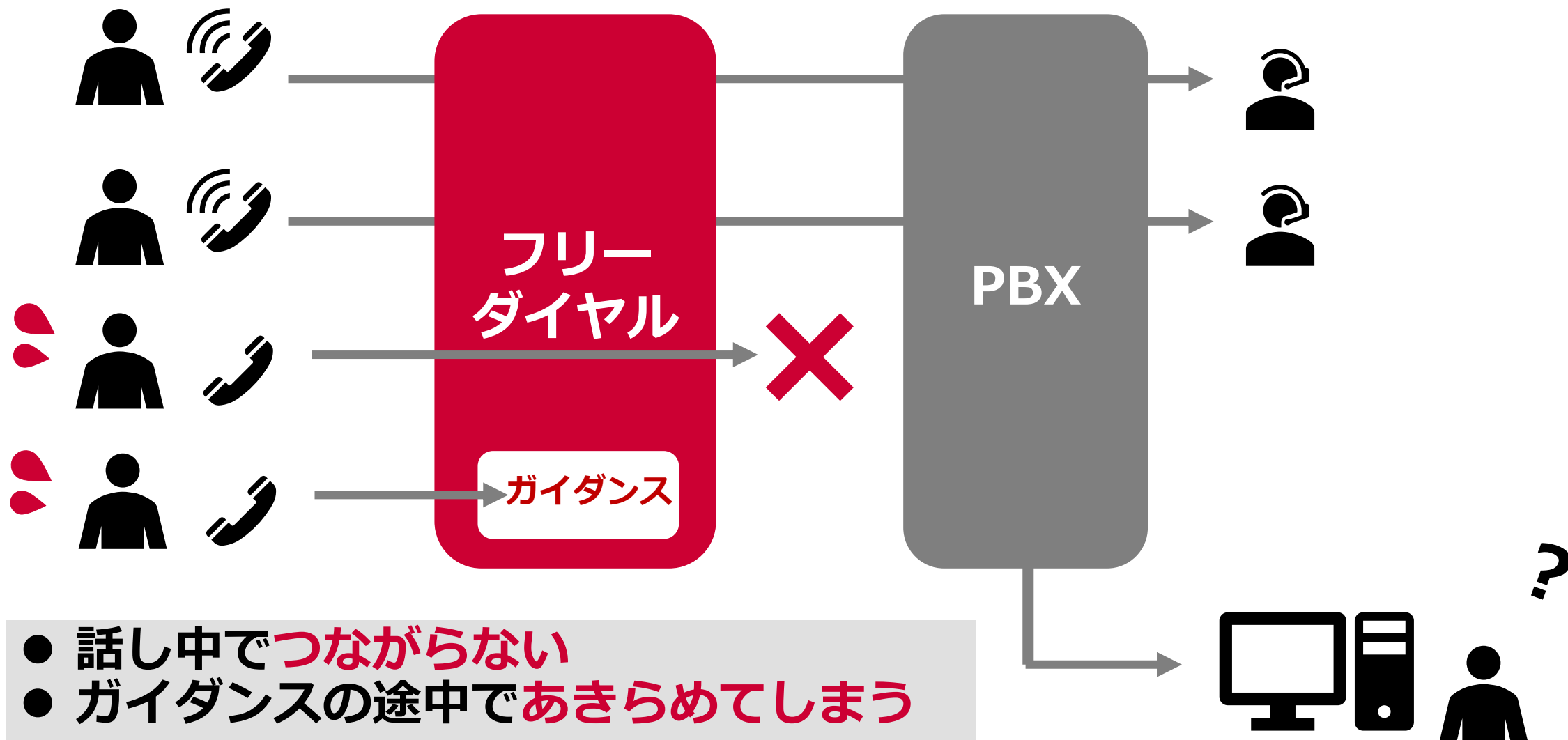
NTTドコモビジネス株式会社

コールセンターのPBXでは見えないデータ

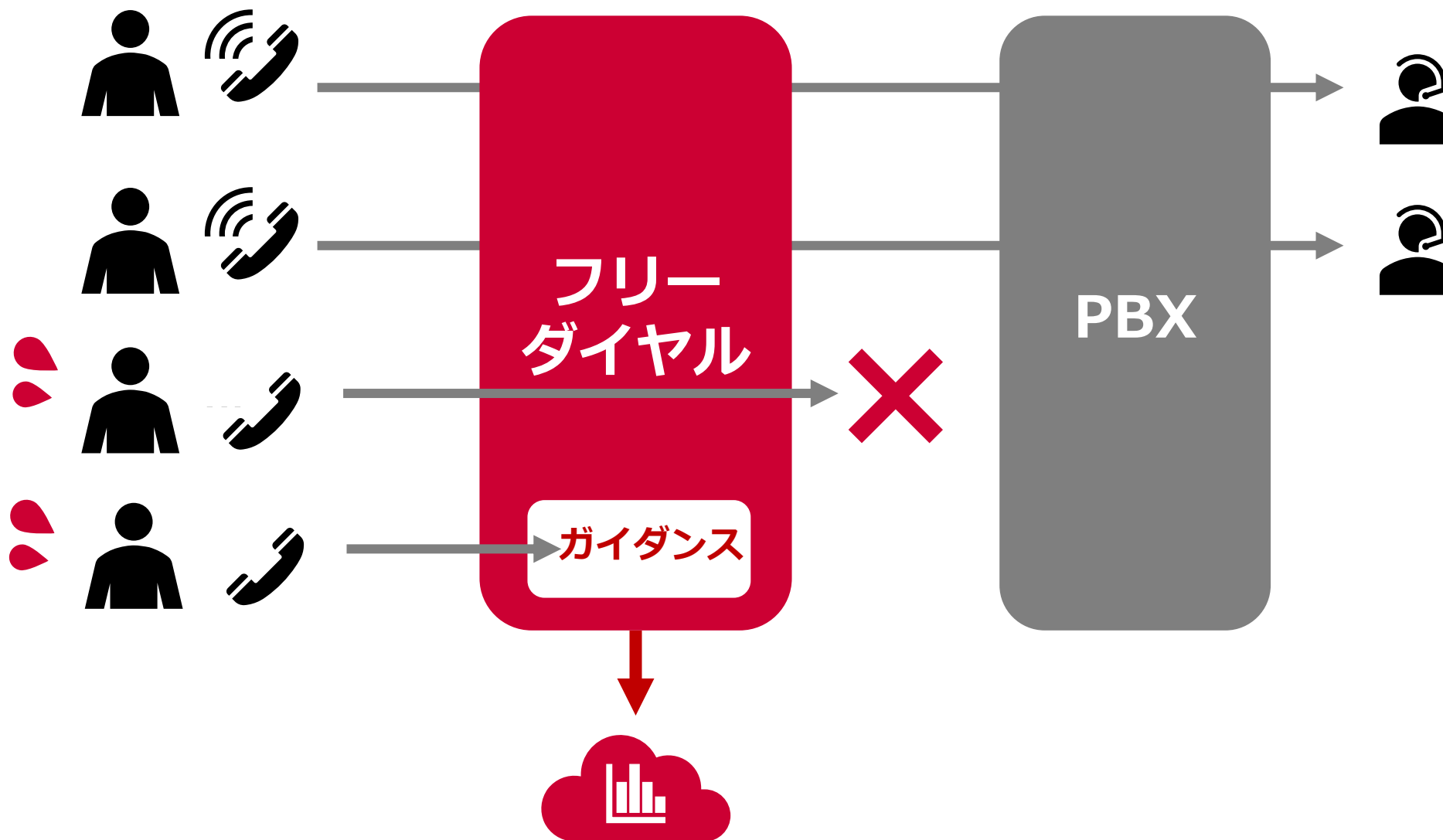
応答率などの多くは**PBX**のデータで管理していますが



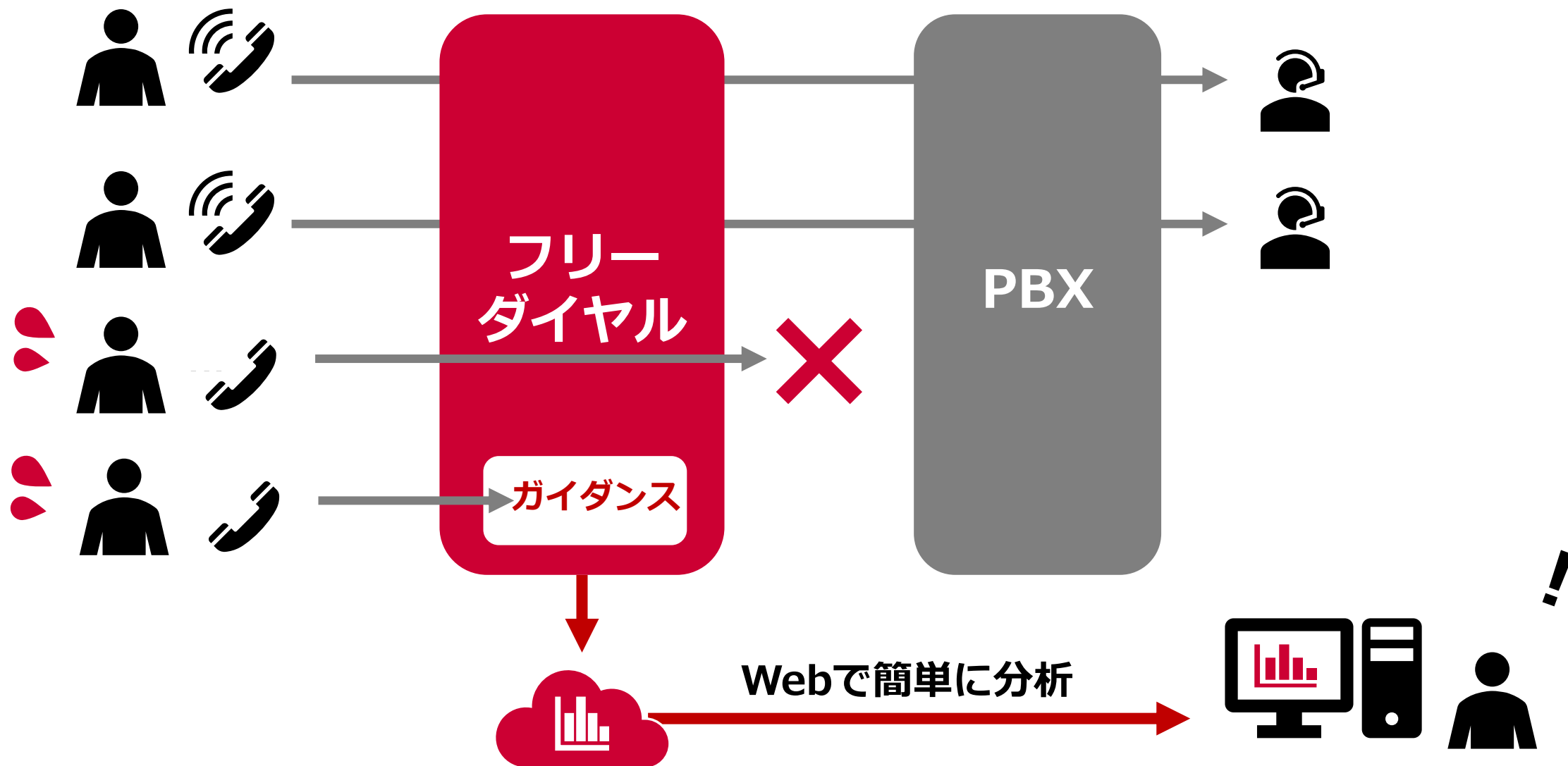
PBXまで来ていない通話データは見えません



NTTドコモビジネスではフリーダイヤルからデータを集計

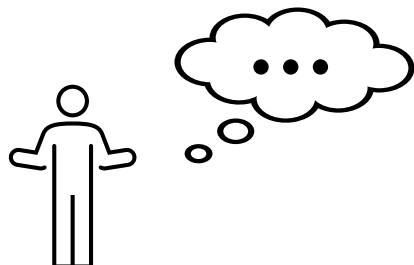


入電した**すべての通話データ**を簡単に分析できます





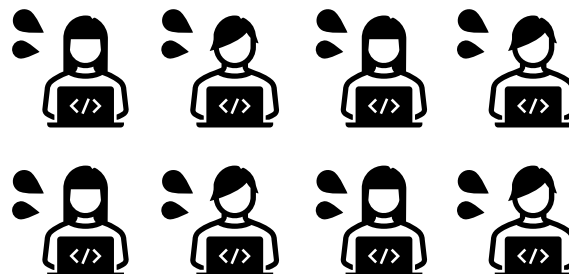
コールセンターにつながらず
あきらめてしまった人は
どれだけいるのか？



- ✓ 通話回数からみた応答率ではなく、何人がかけてきて、何人がつながったのか？
- ✓ あきらめてしまった人は何人か？
- ✓ つながるまでに何回かけてくれているのか？



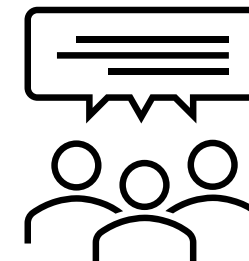
毎日、毎月、コール分析に
かかっている人手や時間
を減らせないか？



- ✓ コール分析に手間や時間がかかっている
- ✓ どこにどんなデータが、どのようにあるのかを知っている有スキル者にしか分析ができない
- ✓ 分析結果を、いまいち活用できていない



業界平均と比較して
わが社のコールセンターの
強みはどこか？



- ✓ わが社のつながりやすさは、業界の中で良いほうなのか？
- ✓ ガイダンス中の放棄率が業界平均より高い。ガイダンスを見直すべきでは？

入電したすべての通話を分析

つながる。驚きを。幸せを。

 **docomo Business**

- 自動で、月別・曜日別・日別・時間別を集計します
- 複数のフリーダイヤルやナビダイヤル番号をまとめて集計もできます
- 有料のスタンダードプランであれば、データをExcelやCSVで出力し、独自分析できます



入電傾向から、適正なオペレーター配置数を分析

- 日別・時間帯別に、**どのくらいの通話が同時にあったのか**を表示できます
- これにより、**どの時間帯にオペレーターをどの程度配置すればよいか**の計画を立てやすくなります

同時に通話があった数

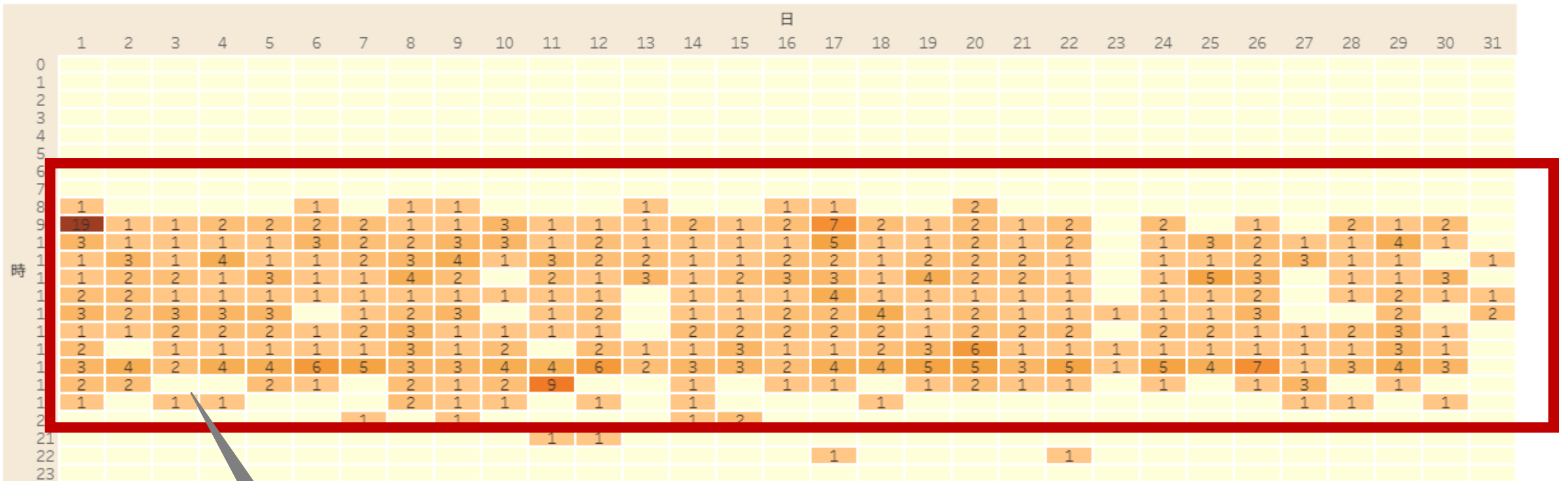
		日																															
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
時	0	1					1	1		1					1	1	1										1	1					
	1												1																		1		
	2			1	1			1	1						1																	1	
	3				1	1	1	1	1		1			1					1								1		1				
	4	1		1										1				1									1		1			1	
	5		1							1								1						1									
	6	1			1						1	1													1				1				
	7	1	1	1						2	1	1		1	1			1					1				1	1	1	1	1		
	8	2	2	1	2	1	2	2	2	3	1	1	2	2	1	1	2	4	1	2	3	1	2	1		1	2	1	1	1	2		
	9	28	16	9	11	13	9	10	11	13	11	10	7	8	11	10	9	14	12	9	8	9	14	1	11	8	9	10	13	12	8	1	
	10	16	14	12	11	12	15	14	17	10	9	14	14	7	11	10	14	18	15	13	13	13	17	1	12	16	15	14	10	22	10	1	
	11	16	15	12	14	14	12	12	15	11	9	13	14	8	8	10	12	14	17	17	11	8	12	3	11	13	14	14	10	14	12	2	
	12	6	12	8	7	8	8	9	9	8	7	7	7	5	6	5	8	6	8	8	5	6	10	1	8	10	8	8	10	8	9	2	
	13	13	16	9	11	15	11	14	12	11	10	11	9	5	8	12	6	8	13	15	13	11	13	1	15	11	14	9	10	13	16	4	
	14	16	14	13	16	12	13	16	14	14	11	12	16	7	9	12	12	13	22	11	14	15	12	3	13	12	14	13	13	13	13	4	
	15	14	14	16	13	12	11	13	16	16	13	14	13	6	14	15	13	10	14	14	11	9	22	1	10	15	12	14	18	19	15	1	
	16	14	13	11	14	11	14	13	19	15	10	12	14	6	9	13	21	11	18	15	10	11	14	3	12	16	17	11	15	22	16	1	
	17	9	9	8	8	8	10	9	10	7	9	5	9	4	7	6	11	6	12	7	8	5	7	3	10	10	16	3	9	11	2		
	18	3	3	2	4	4	3	3	6	4	5	10	3		2	2	5	2		3		3	2		4	4	4	4	3	5	5	1	
	19	4	2	3	2	2	1	4	5	2	4		2	1	3	1	1		2	1	1	1	2	1	1	2	1	3	3	3	4		
	20	2	1	1			1	3	2	2	1	2	1	1	2	4			2	1	1			1				1		2	1		
	21	1			1	1		1		1	1	2	2	1		1	1	1	1	1				2	1			1	1	1	1		
	22				1	1	1	1		1			1	1				1	1					2	1		1	1			1		
	23		1			1						1	1	1	1				1			1									1		

特に混雑しやすいのはこの辺りのようだ

つながりやすくするための分析

- 同時にあった通話数のうち、回線不足で取れなかった通話数を表示できます
- これにより、どの程度回線数を増やせば、つながりやすくなるのかの検討に活用できます

回線不足で取れなかった通話の数



あと2~3回線増やすと、全体的につながりやすくなりそうだ

顧客の電話番号から、あきらめてしまった人数を分析

- 期間を指定し、その間に一度でもつながった人数や一度もつながらなかった人数(あきらめてしまった人数)を集計します
- つながった人の率(満足率)の日別推移や過去比較ができます

表示期間

FROM

2025/07/01

TO

2025/08/01

期間サマリー

一度でもつながった人数①

8,479

一度もつながらなかった人数②

313

ユニーク人数③ (①+②)

8,792

満足率 (①÷③)

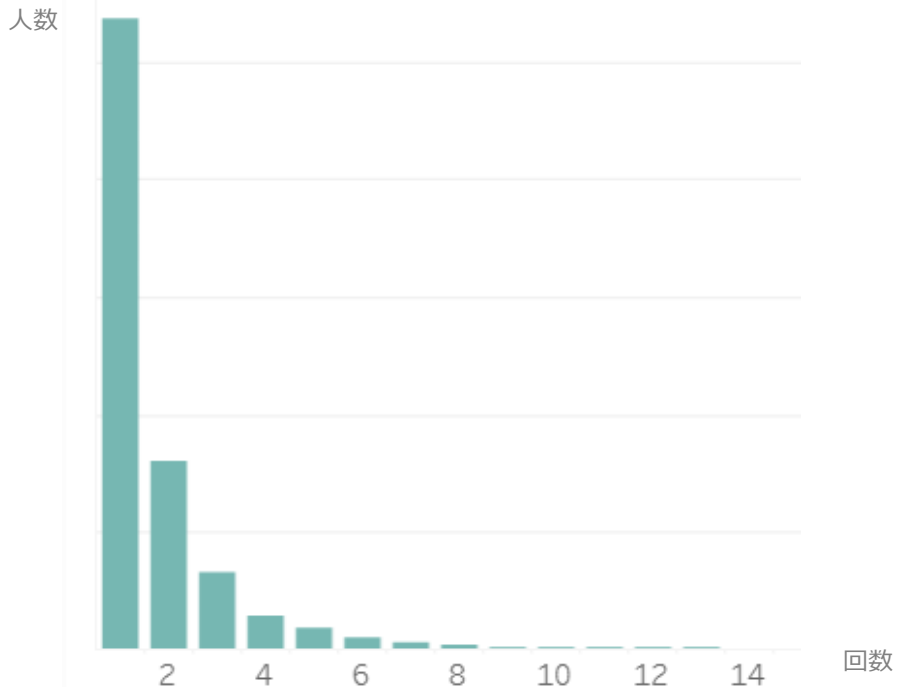
96.4%

余裕ある拠点への転送やSMS対応であきらめてしまう人数を減らせないだろうか？

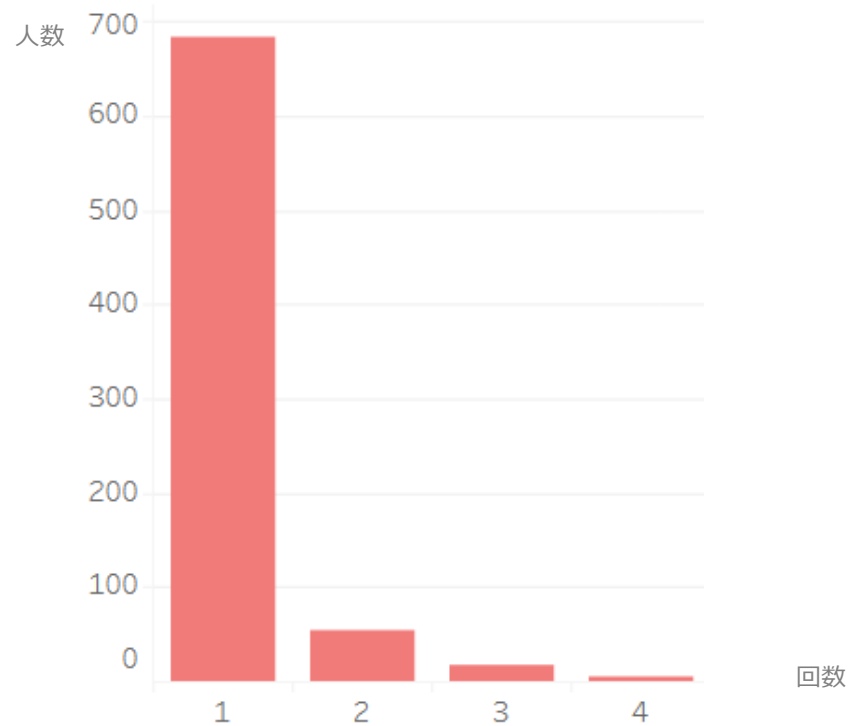
顧客のかけなおし傾向を分析

- **つながるまでの回数**や**あきらめるまでの回数**を集計します

最初につながるまでの回数

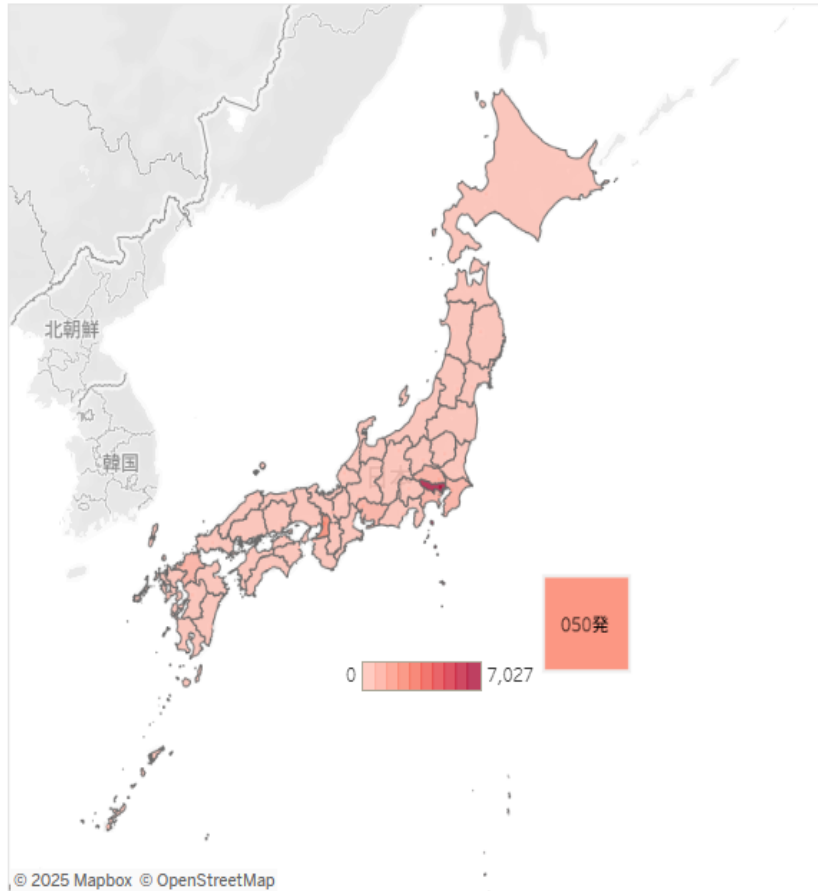


あきらめるまでの回数

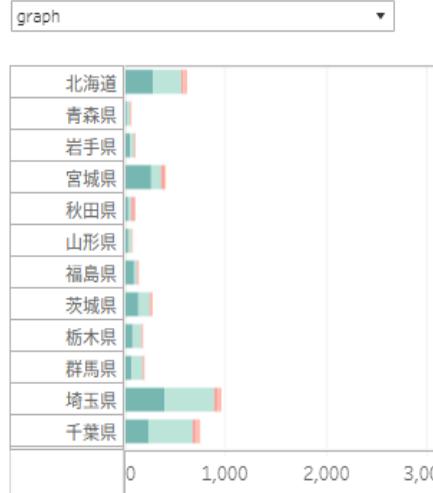


エリアごとの入電分析

- 顧客が発信してきた**エリア別に通話数を集計**します
- 固定電話だけでなく、**携帯電話のエリアも集計**ができます
- エリアごとに、月・曜日・日・時間別の集計ができます



移動体 固定
45.0% 55.0%



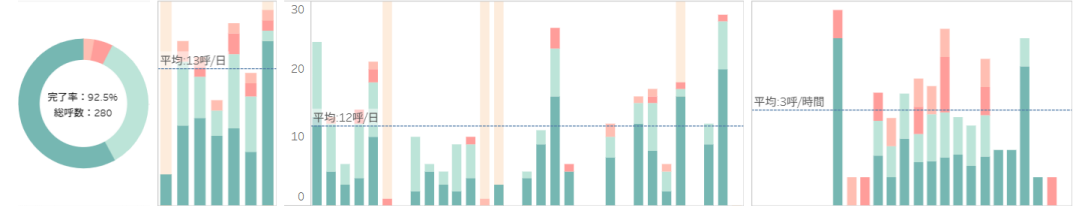
北海道からの着信

月別合計

曜日別

日別

時間帯別



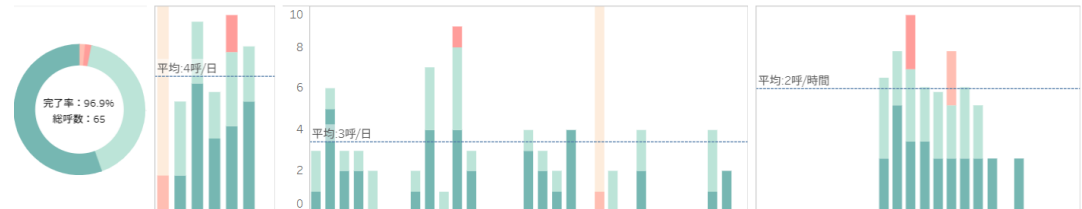
鹿児島からの着信

月別合計

曜日別

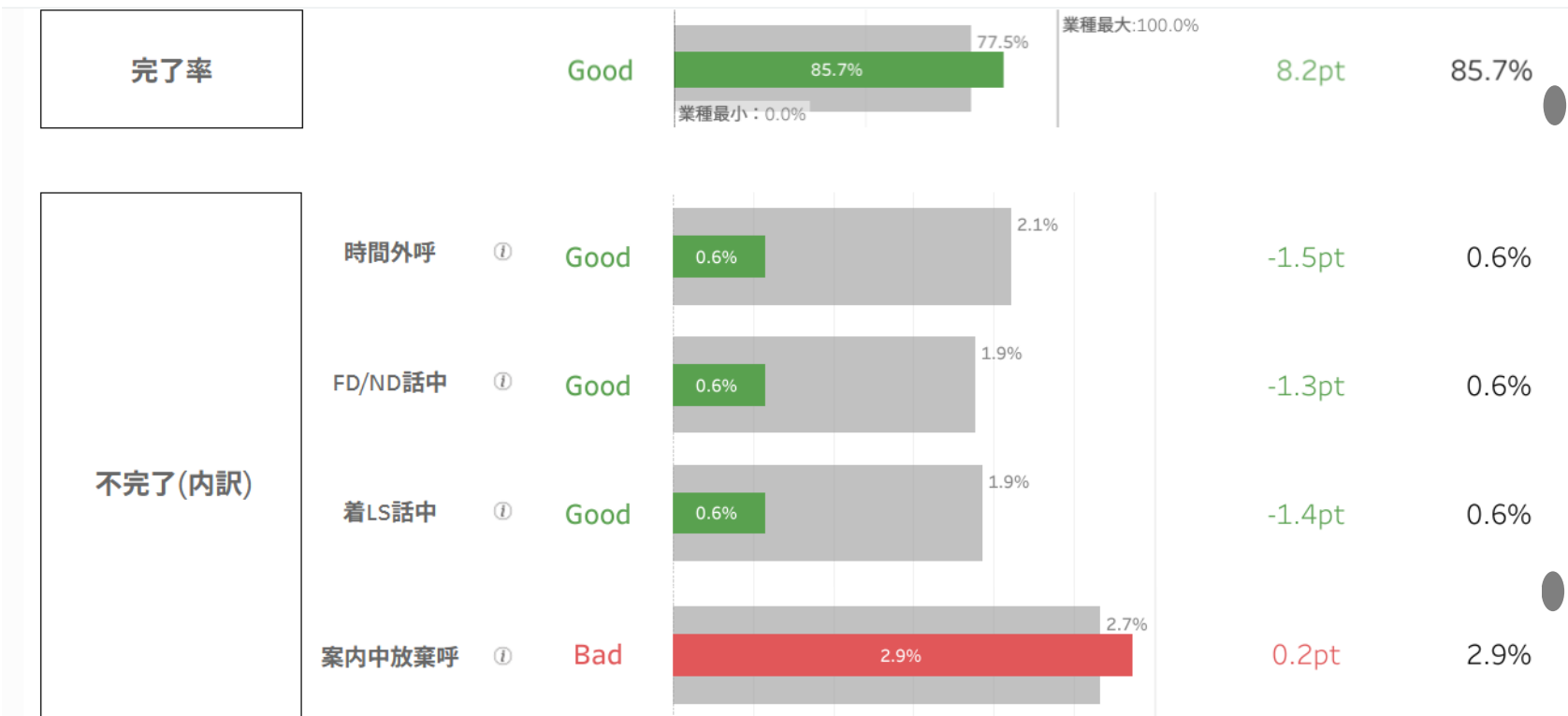
日別

時間帯別



業界ベンチマーク比較

- フリーダイヤルやナビダイヤルの**通話データ**を業界別に毎月集計し、**自社の数値と比較**できます
- 比較したい業界は、大分類、中分類で選択できます
- 完了率や不完了の内訳、平均通話時間などが、**業界平均と比べて良いのか一目で分かります**



完了率が業界平均より高い！
自社のアピールになる

でも案内中放棄呼が多い！
IVRのガイダンスが
分かりにくいのか？
見直してみよう

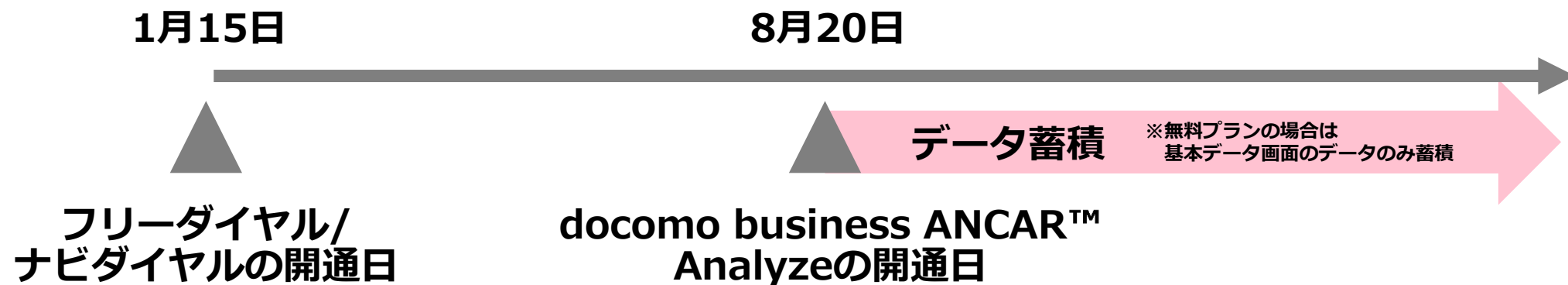
サービス詳細

- docomo business ANCAR™ Analyzeには、無料プランと有料のスタンダードプランがあります
- docomo business ANCAR™ Analyze提供開始前も「CXサポート」としてお申し込みいただけます
 - 26年1月に、docomo business ANCAR™ Analyzeに自動で移行します(移行後も料金は変わりません)

		機能	無料プラン	スタンダードプラン
表示画面	基本データ	直近3カ月トラフィック分析	○	○
		年間トラフィック分析	○(最大12カ月)	○(最大24カ月)
		対前年同月分析	-	○
		不完了理由詳細	○	○
	詳細データ	エリアごとの入電分析	-	○
		ユニーク人数分析	-	○
		業界ベンチマーク比較	-	○
		その他	-	○
独自データ(お客さまご自身で編集)		-	○	
データのエクスポート		-	○	
料金			無料	1オペレーターID(親)単位 27,500円/月(税込)

【ご注意】 集計対象の通話データ蓄積について

- docomo business ANCAR™ Analyze 開通日からの通話データが対象になります
(フリーダイヤルやナビダイヤル開通後のデータではありません)
- 無料プラン契約中に蓄積した基本データ画面のデータも、スタンダードプラン切り替え後に表示できます
(詳細データ画面のデータはスタンダードプランお申し込み完了後から蓄積されます)



ご検討のお客さまは、先に無料プランをご登録いただくと、
データ蓄積されますので、早めのご登録をお勧めしております

※既存のCXサポート(無料もしくはスタンダードプラン)でお申し込みいただいた場合もデータ蓄積ができます

- カスタマーコントロールでご利用の「オペレーターID(親)」ごとにご契約になります
 - 複数のフリーダイヤル/ナビダイヤル(FD/ND)番号を1つのオペレーターID(親)で管理している場合、ご契約は1つになります
 - 該当オペレーターIDに登録されているすべてのFD/ND番号が集計対象となります
 - オペレーターID(親)を1社で複数お持ちの場合、それぞれに契約が必要です
- docomo business ANCAR™ Analyze提供開始前も「CXサポート」としてお申し込みいただけます
 - 26年1月に、docomo business ANCAR™ Analyzeに自動で移行します(移行後も料金は変わりません)

■料金(請求先・利用開始月・計算期間など)

プラン名	初期費用	月額費用
無料プラン	0円	0円
スタンダードプラン	0円	25,000円(税込27,500円)

※初回請求の月額費用

初回料金月は無料となります

※解約時の月額費用

解約日までのご利用分を日割り計算し、最終料金月としてご請求します

■ご利用条件

- フリーダイヤル/ナビダイヤルサービスのご利用と、カスタマーコントロール(無料)のご契約が必要です

■お申し込み方法

- Webサイトでのお申し込みになります [【お申し込みはこちらから】](#)
- カスタマーコントロールでご利用の「オペレーターID(親)」、該当オペレーターIDで管理している「FD/ND番号」「着信先番号」の3点をご用意ください
- 「FD/ND番号」「着信先番号」が複数ある場合は、それぞれどれか1つの入力でお申し込み条件を満たします
- スタンダードプランへの新規お申し込み・プラン変更の際は、利用料のご請求のための「請求用電話番号・請求用FD/ND番号」をご指定いただきます

便利な機能 複数の電話番号をグループ化

- フリーダイヤル・ナビダイヤル番号を複数お持ちの場合、お客さまにて**任意のグループ化ができます**
- 集計作業の手間を減らすことができます

AN (すべて) ANグループ1 ※未分類※ ANグループ2 ※未分類※ ANグループ3 ※未分類※

☐ バーガー1号店
☐ バーガー2号店
☐ バーガー3号店
☐ ...
☐ ...

☐ 注文
☐ お問い合わせ

☐ 札幌コールセンター
☐ 東京コールセンター

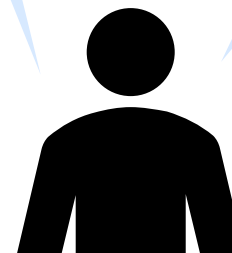
■定義ファイル例

FD/ND番号	項目1 (最大12文字)	項目2 (最大12文字)	項目3 (最大12文字)
0570AAAAA1	バーガー1号店	お問い合わせ	札幌コールセンター
0120BBBBB1	バーガー1号店	注文	札幌コールセンター
0570AAAAA2	バーガー2号店	お問い合わせ	東京コールセンター
0120BBBBB2	バーガー2号店	注文	東京コールセンター
0570AAAAA3	バーガー3号店	お問い合わせ	札幌コールセンター
0120BBBBB3	バーガー3号店	注文	札幌コールセンター

※お客さま自身で任意に定義したリストを作成、アップロード
※アップロードファイルは最短2時間で反映

店舗ごとに番号を用意しているが、**全部の店舗を合わせた傾向を見たい**

札幌と東京にコールセンターがあるが、**コールセンターごとの傾向を見たい**

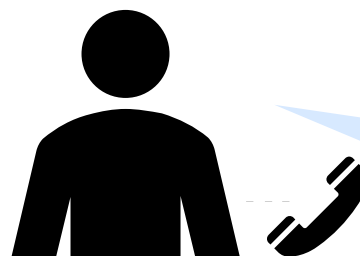
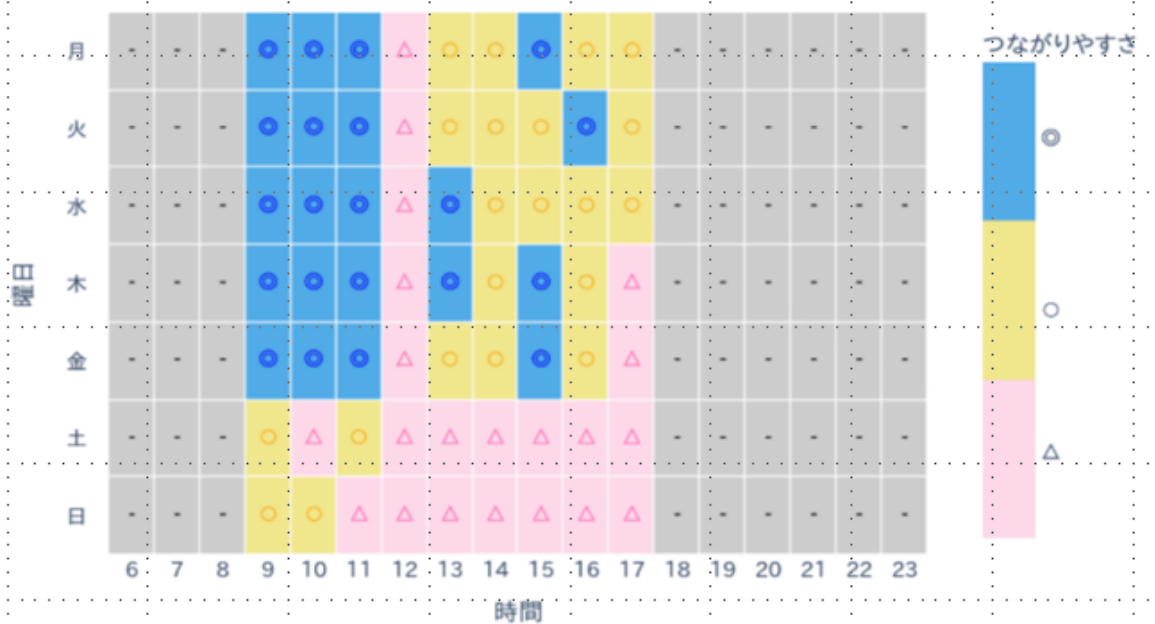


便利なオプション 混雑状況を自動で表示(有料)

- お客さまのフリーダイヤル・ナビダイヤルのデータをもとに、**つながりやすい時間帯を曜日ごとにWebでお知らせすることができます**
- つながりやすい時間帯をお伝えすることで、**入電数の平準化**に効果があります

<表示イメージ>

- ・お客さまのフリーダイヤル・ナビダイヤル番号ごとに、下記のような表示画面URLを発行できます
- ・お客さまのWebサイトにURLを埋め込みしてご案内します



午前中が**つながりやすそう**だから、午前中にかけてみよう

■料金プラン

フリーダイヤル/ナビダイヤルの表示URL発行番号数に応じて以下の4プランがあります。

プラン	料金(税込)
①混雑状況表示(番号数1)	0円/月
②混雑状況表示(番号数2-50)	27,500円/月
③混雑状況表示(番号数51-200)	55,000円/月
④混雑状況表示(番号数201-1,000)	110,000円/月

ダッシュボード一覧

ダッシュボード		ニーズ	無料 プラン	スタンダードプラン グループ化 活用可否	
基本 データ	直近3カ月トラフィック	・ 日毎や曜日別、時間帯別の完了/不完了呼の推移を、簡単に確認したい	○	○	○
	年間トラフィック				
	トラフィック比較分析	・ 対前月や前週などコール数推移を把握、傾向や特異点分析をしたい ・ 完了率上位やワースト拠点などを把握、コールセンターマネジメントに使いたい	○	○	○
	不完了理由詳細	・ 話中呼(不完了呼)理由を把握し、完了率を上げるための打ち手を考えたい	○	○	○
詳細 データ	発信地域別	・ 顧客の反応が、どの地域からが多いのか把握、分析したい	－	○	○
	着信地域別	・ 各コールセンターの受電状況を把握、逼迫状況などを分析したい	－	○	○
	発着信地域別	・ 発着双方の切り口で、詳細なコールセンターマネジメントに使いたい ・ 店舗(着信エリア)を指定し、受電エリアの把握、商圈を確認したい	－	○	○
	番号別詳細	・ 番号別の完了率や完了数を一覧で確認したい、番号別の完了率や完了数を比較したい	－	○	○
	呼数分単位	・ 最短1分単位のバースト呼を把握、TVショッピング等での効果分析をしたい	－	○	○
	コール人数構成	・ つながった人、あきらめた人が、それぞれ何回かけてきたのかを把握、機会損失の度合い分析や、受け切るための打ち手を考えたい	－	○	○
	同時適正回線数	・ その時間に実際何回線(席数)必要だったかを把握、コールセンターマネジメントに使いたい	－	○	－
	通話時間帯他分布	・ 平均通話時間やつながるまでにかかっている時間など、1通話当たりの通話時間に着眼し分析したい	－	○	○
データ/ 分析	ベンチマーク	・ 業界平均と比較し、自社の強みや弱みを分析し、CX向上の打ち手を打ちたい	－	○	－
独自データ(お客さま自身で編集)		・ コールデータ以外のデータもアップロードし、分析したい	－	○	○

既存レポート機能との違い

- 専門的な知識が無くともクラウド上で簡単に分析ができます
 - フリーダイヤルやナビダイヤルのコールデータを自動収集
 - あらかじめグラフなどのテンプレートを準備しているため、グラフ作成などが不要
 - お客さまが保有するPBXデータなどとの組み合わせ分析も可能(スタンダードプラン)

		カスタマーコントロールのレポート機能	docomo business ANCAR™ Analyze
共通	照会番号の単位	FD/ND(AN※)番号単位 ※AN:アクセス番号	FD/ND(AN)番号単位 複数番号での集計も可能
	データ収集方法	手動	自動(お客さま保有データのアップロードは手動アップロード)
	反映タイミング	10分後	最短翌日
無料範囲	名称	トラフィック利用状況照会	無料プラン
	内容	呼数情報	呼数情報
有料範囲	名称	トラフィックレポート作成ツール	スタンダードプラン
	料金	1ANあたり 3,000円/月(税込 3,300円/月)	1オペレーターID(親)単位 25,000円/月(税込27,500円/月)
	内容	通話単位情報	通話単位情報
	メリット	◎ かけてきた相手先電話番号を含めた トラフィックデータのダウンロード 機能あり(CSVファイル)	◎ 複数番号を手間なく即時に可視化 (あらかじめ用意されているテンプレートを活用可能) ◎ BIツールによりアクティブに可視化が可能 ◎ お客さまのPBXデータなどをアップロードし、多角的分析が可能 × かけてきた相手先電話番号の表示機能はありません

お問い合わせ

つながる。驚きを。幸せを。



- docomo business ANCAR™ Analyzeに関してご不明な点は、お気軽に以下にお問い合わせください
- オフィシャルサイト内には「操作方法に関する動画集」もご用意しておりますのでぜひご覧ください

お問い合わせ内容	受付時間	お問い合わせ先
お申し込み手続きや、サービス内容、料金に関するお問い合わせ	平日:9:00～17:30 (土曜、日曜、祝日、年末年始を除く)	cx-query@ml.ntt.com

- ・ オフィシャルサイト

<https://www.ntt.com/business/services/voice-visual-communication/callcenter-ivr/cx-support.html>

- ・ よくあるご質問

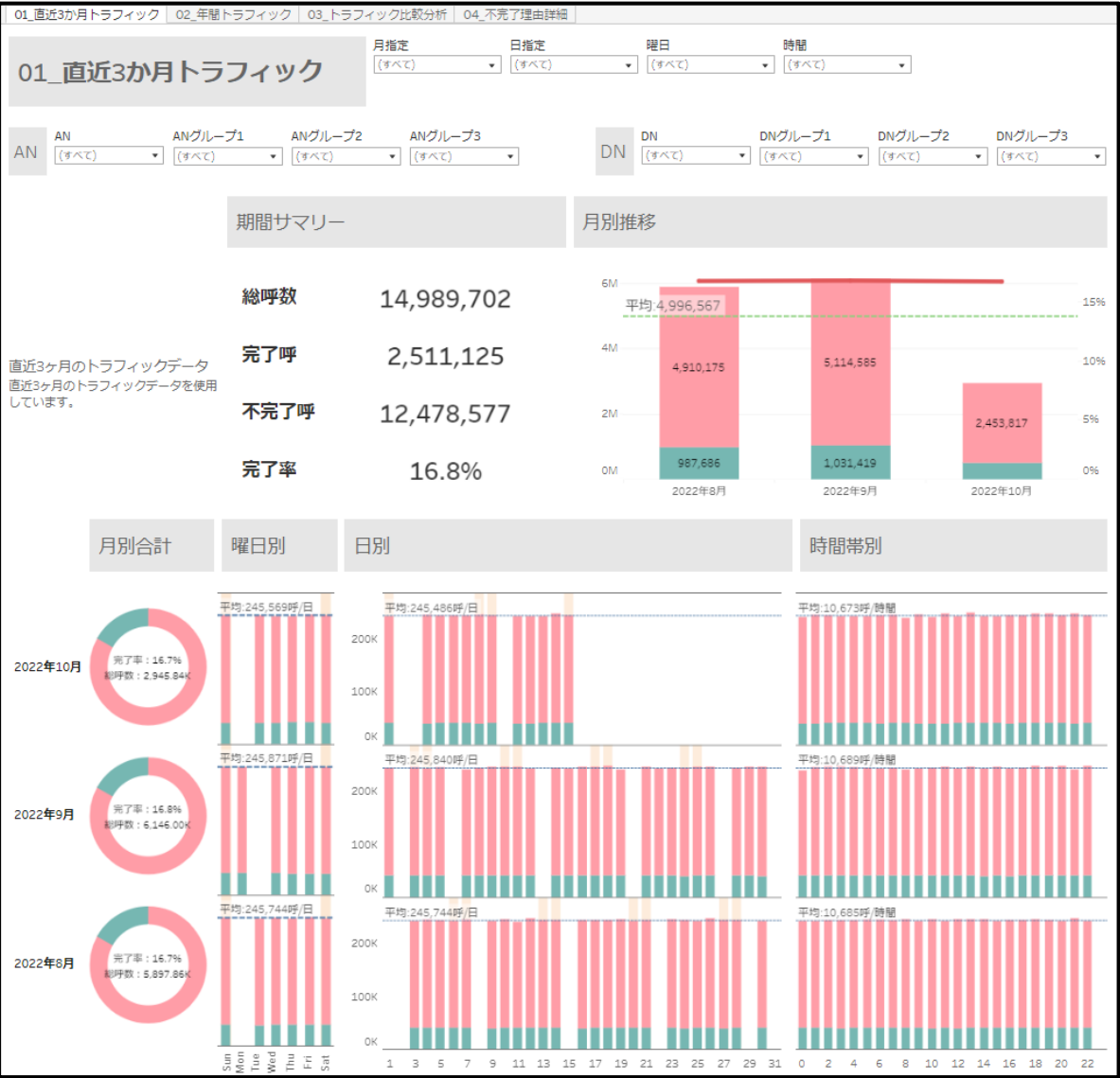
<https://apply.cx-support.biz/help/faq/#tabMenu>

- ・ お申し込みページ

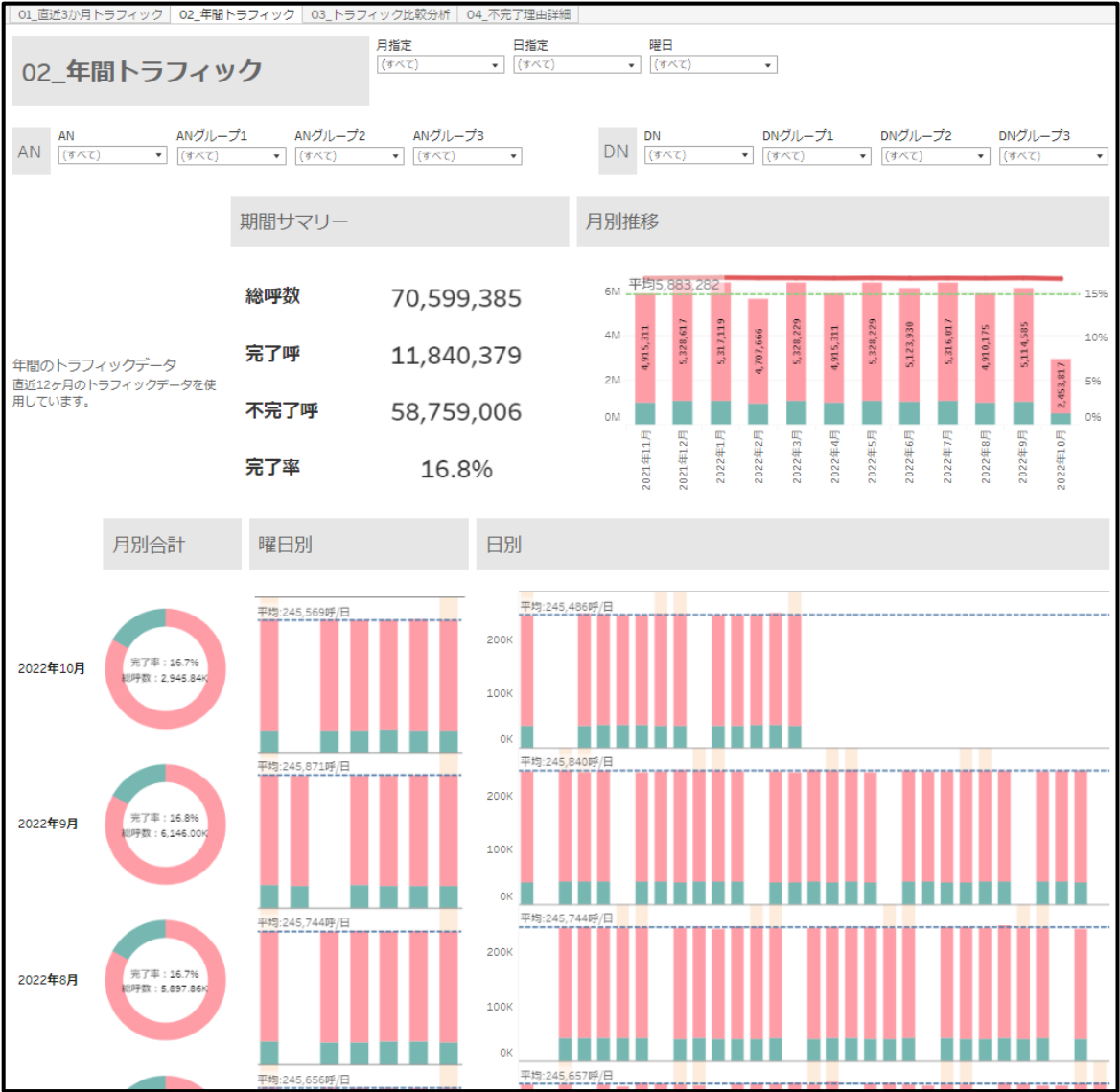
<https://apply.cx-support.biz/signup/explain/>

【参考】ダッシュボード詳細

基本：01_直近3カ月トラフィック



基本：02_年間トラフィック

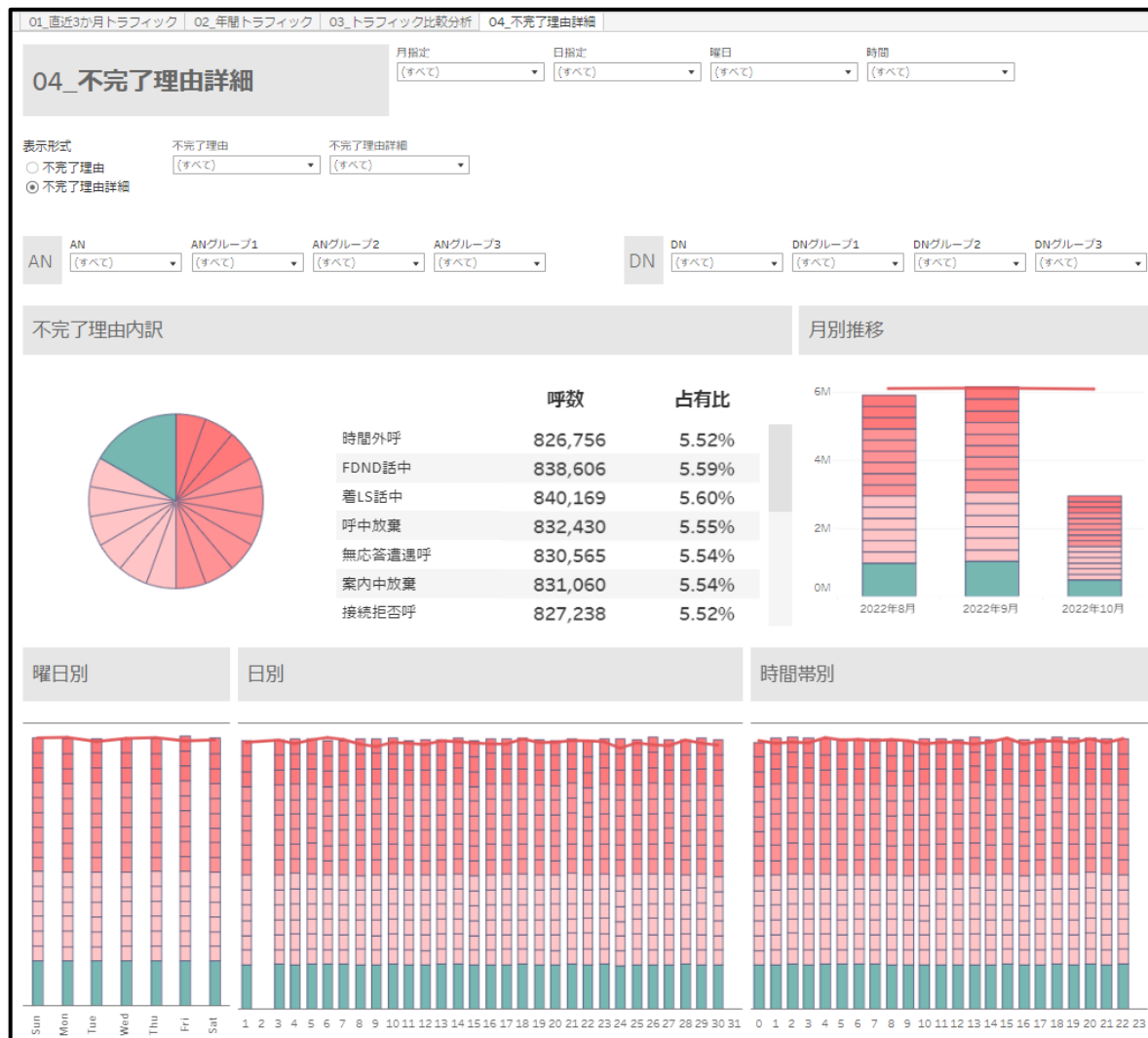


基本：03_トラフィック比較分析



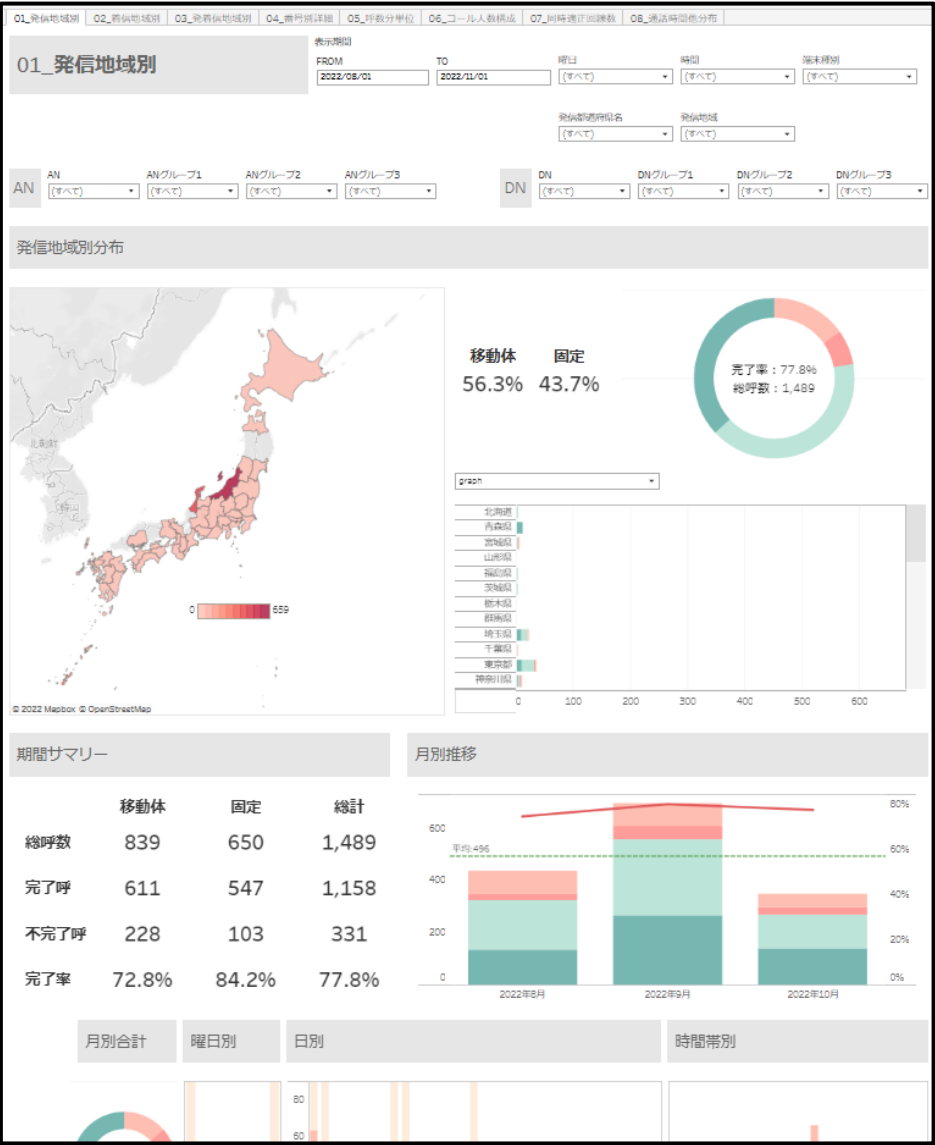
プラン	無料プラン、スタンダードプラン
画面名	03_トラフィック比較分析
データ蓄積期間 (可視化期間)	最長 24カ月(無料プランは最長12カ月)
グループ化リストの 活用可否	可(お客さまが任意で設定したフィルタリングが可能) 無料プランは不可
分析者 (推奨活用者)	・マーケティングマネージャー ・コールセンターマネージャー
概要/分析ポイント	<ul style="list-style-type: none">・ トラフィックの対前年同月、対前月、対前週、対前日の増減比などの集計が可能のため、KPI指標や社内報告資料などに活用が可能・ 期間内におけるコール数の上位下位番号や完了率の上位下位番号を把握、コールセンターマネジメントに活用可能・ 範囲(期間)や単位(AN、DN)を指定することで簡単に集計されたグラフを作成可能

基本：04_不完了理由詳細



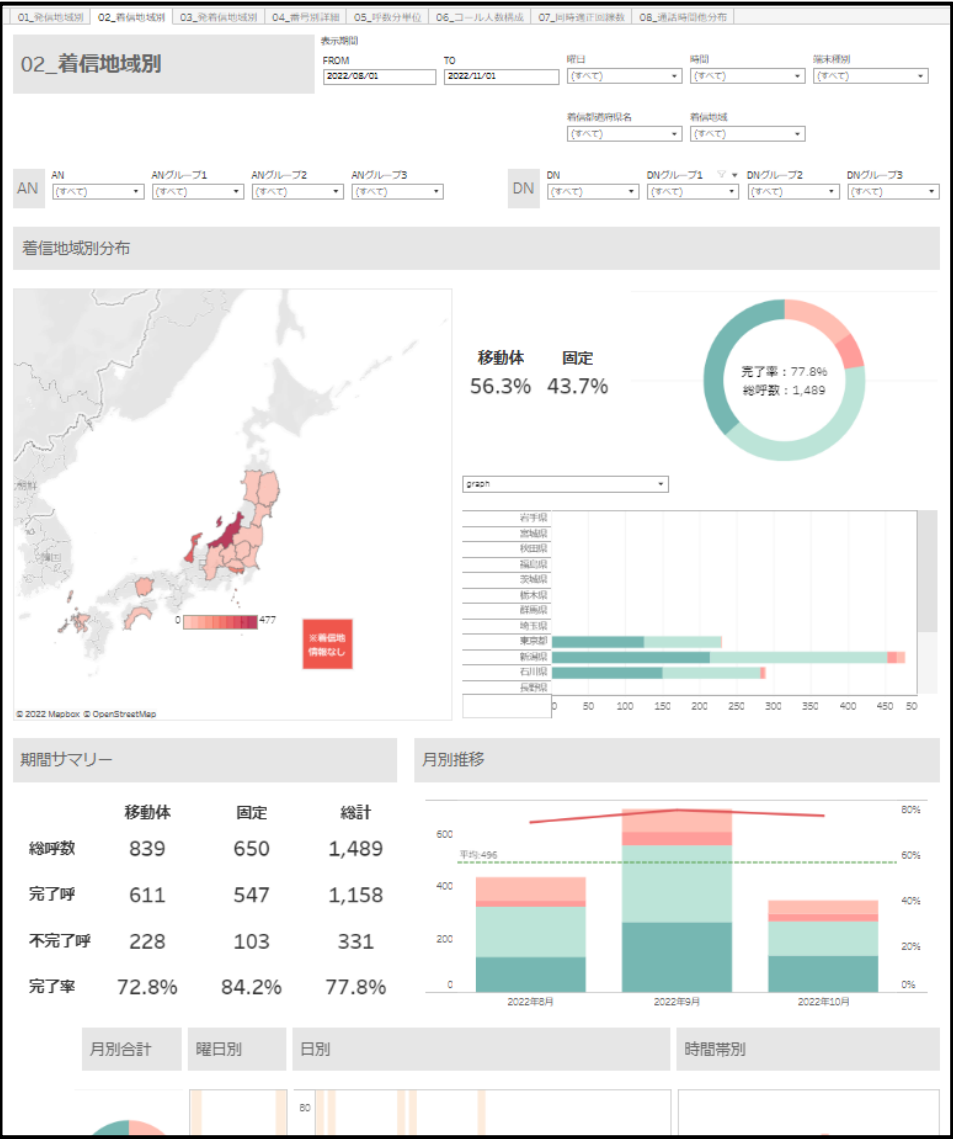
プラン	無料プラン、スタンダードプラン
画面名	04_不完了理由詳細
データ蓄積期間 (可視化期間)	最長 3カ月
グループ化リストの 活用可否	可(お客さまが任意で設定したフィルタリングが可能) 無料プランは不可
分析者 (推奨活用者)	・マーケティングマネージャー ・コールセンターマネージャー
概要/分析ポイント	<ul style="list-style-type: none"> ・ 不完了理由単位の総呼数、完了呼数、不完了呼数、完了率を表示 ・ 直近3カ月の不完了理由単位の増減推移を曜日別、日別、時間帯別に不完了要因を分析することにより打ち手が検討可能 ・ 範囲(期間)や単位(AN、DN)を指定することで簡単に集計されたグラフを作成可能

詳細：01_発信地域別



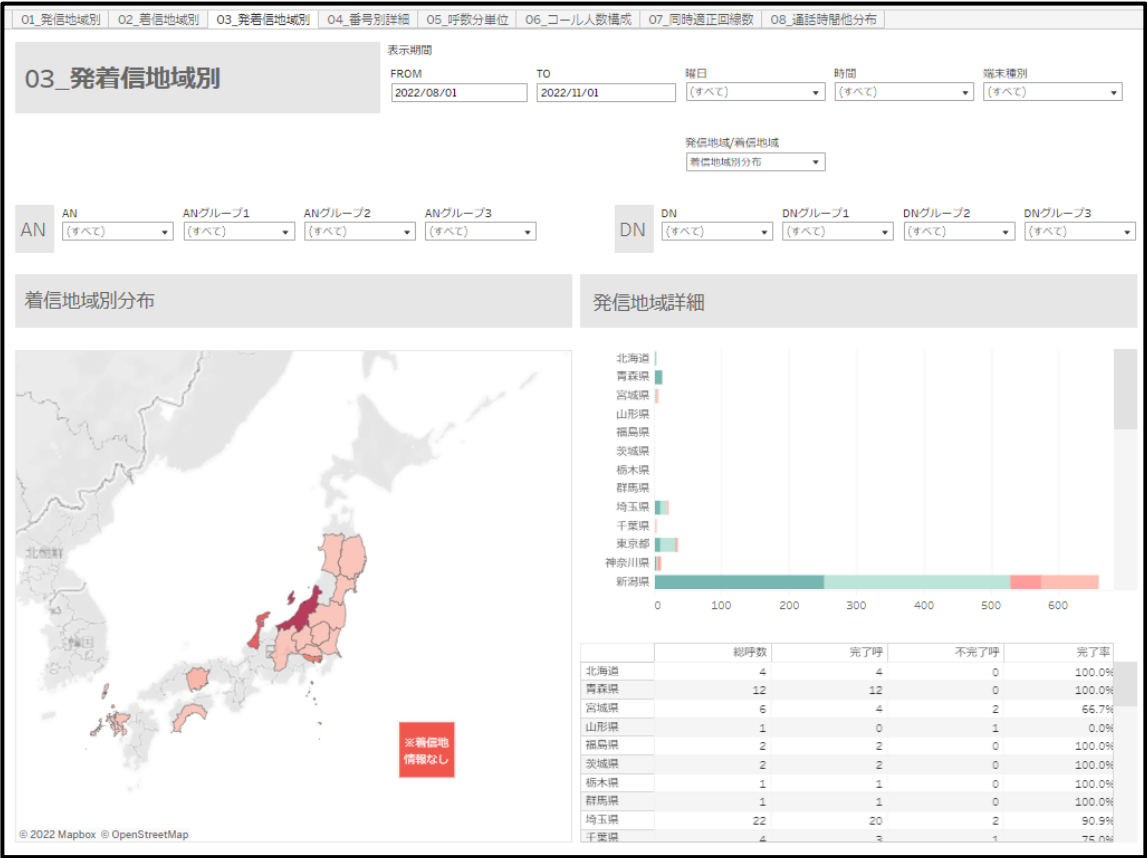
プラン	スタンダードプラン
画面名	01_発信地域別
データ蓄積期間 (可視化期間)	最長 3カ月
グループ化リストの 活用可否	可(お客さまが任意で設定したフィルタリングが可能)
分析者 (推奨活用者)	・ マーケティングマネージャー
概要/分析ポイント	<div>・ 発信者のエリア(都道府県)単位での呼数情報を地図上に表示</div> <div>・ 広告などのプロモーションのエリア単位での効果分析などに活用可能</div> <div>・ 発信エリア単位の直近3カ月トラフィックの増減推移を曜日別、日別、時間帯別に分析可能</div> <div>・ 範囲(期間)や単位(AN、DN)を指定することで簡単に集計されたグラフを作成可能</div>

詳細：02_着信地域別



プラン	スタンダードプラン
画面名	02_着信地域別
データ蓄積期間 (可視化期間)	最長 3カ月
グループ化リストの 活用可否	可(お客さまが任意で設定したフィルタリングが可能)
分析者 (推奨活用者)	・コールセンターマネージャー
概要/分析ポイント	<ul style="list-style-type: none">各コールセンターや店舗・営業所など、着信エリア(都道府県)単位での受電呼数情報を地図上に表示各コールセンターの受電状況の把握により、平準化や迂回措置など、マネジメントに活用可能着信エリア単位の直近3カ月トラフィックの増減推移を曜日別、日別、時間帯別に分析可能範囲(期間)や単位(AN、DN)を指定することで簡単に集計されたグラフを作成可能

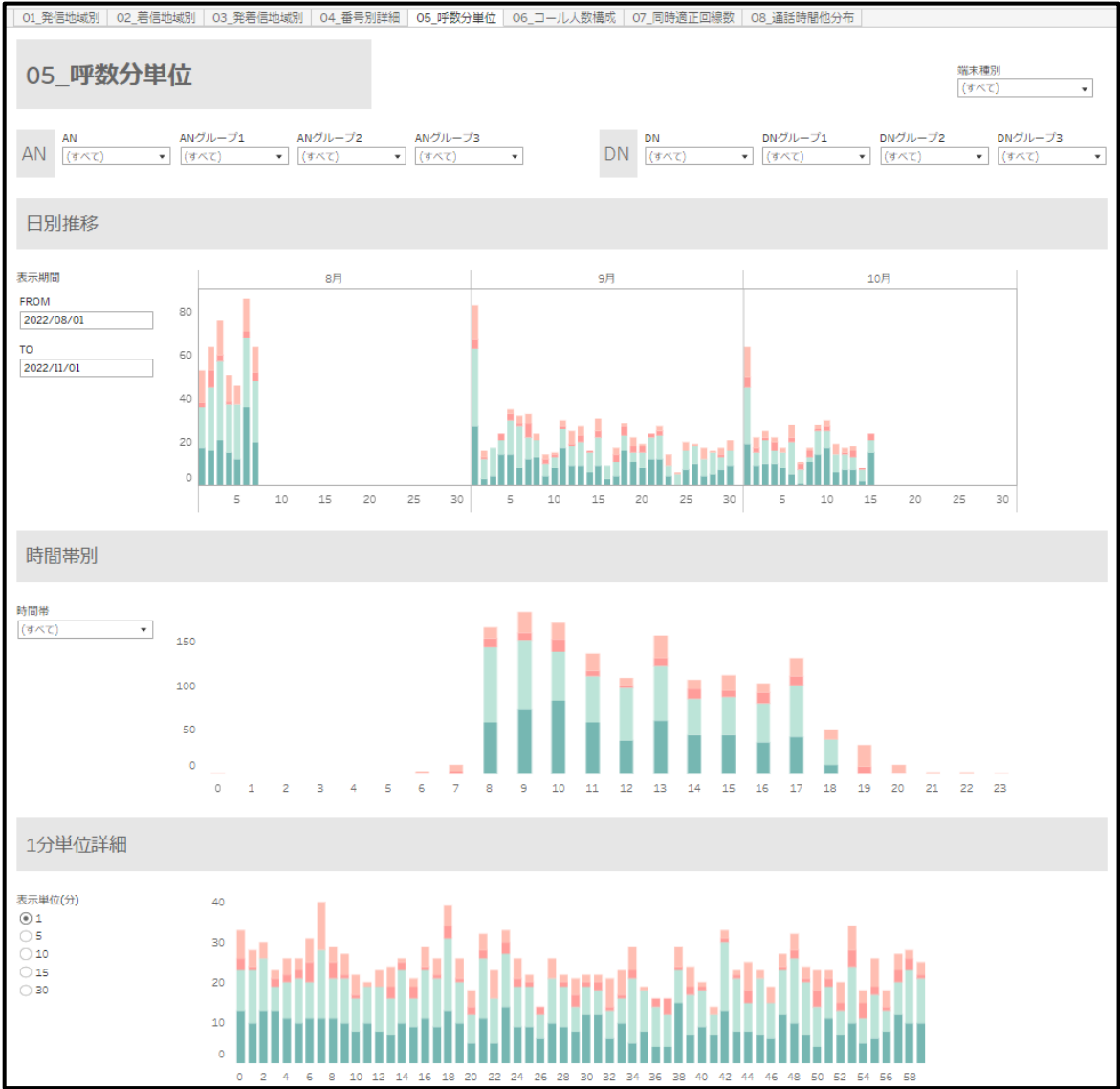
詳細：03_発着信地域別



詳細：04_番号別詳細

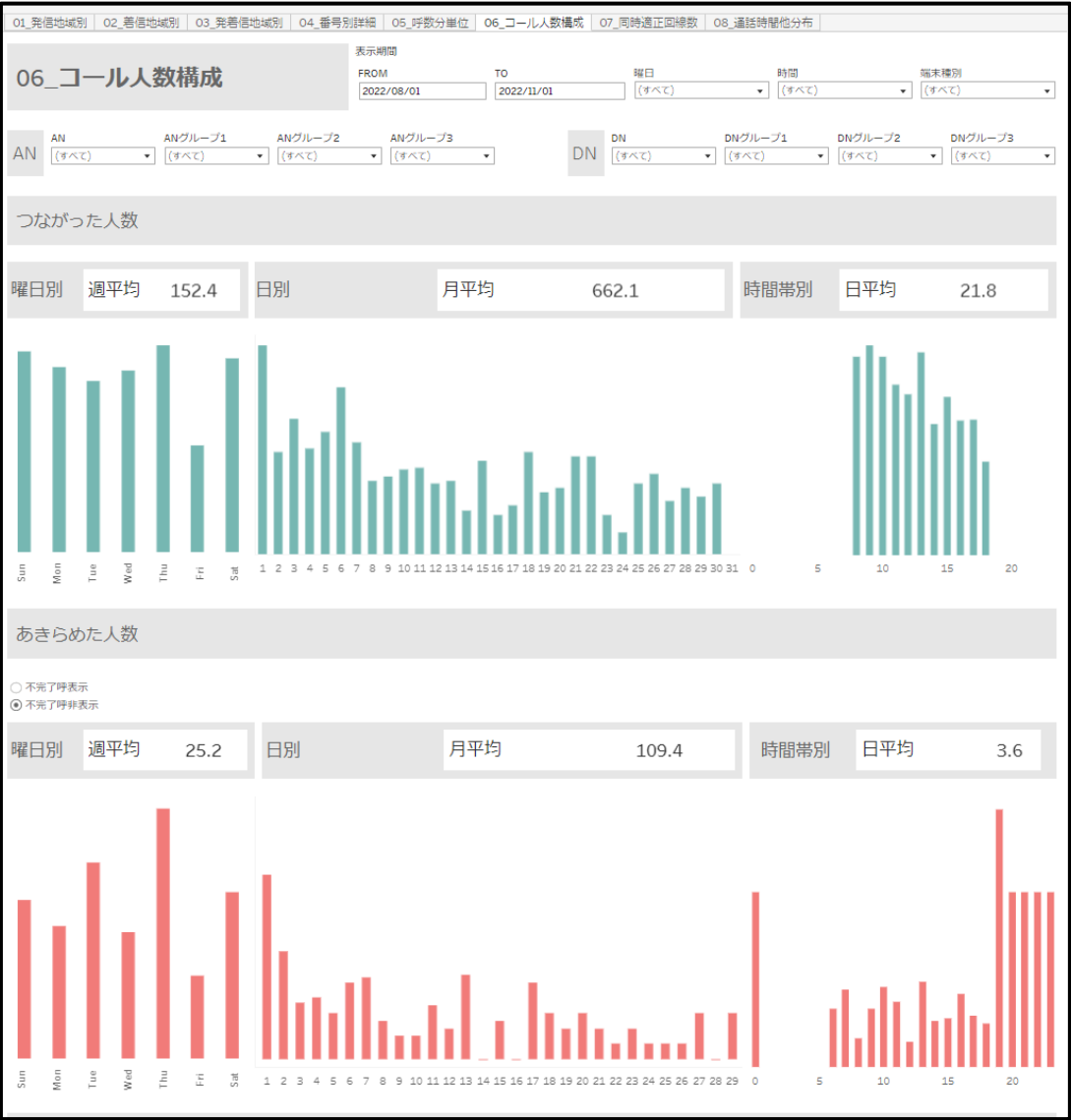


詳細：05_呼数分単位



プラン	スタンダードプラン
画面名	05_呼数分単位
データ蓄積期間 (可視化期間)	最長 3カ月
グループ化リストの 活用可否	可(お客さまが任意で設定したフィルタリングが可能)
分析者 (推奨活用者)	・ マーケティングマネージャー
概要/分析ポイント	<ul style="list-style-type: none">該当期間から、特定日・特定時間を絞り込んでいき、最短1分単位のバースト呼数を表示テレビショッピング、テレビCMなどでの瞬間的なコール数の把握、プロモーションの効果分析に活用可能

詳細：06_コール人数構成



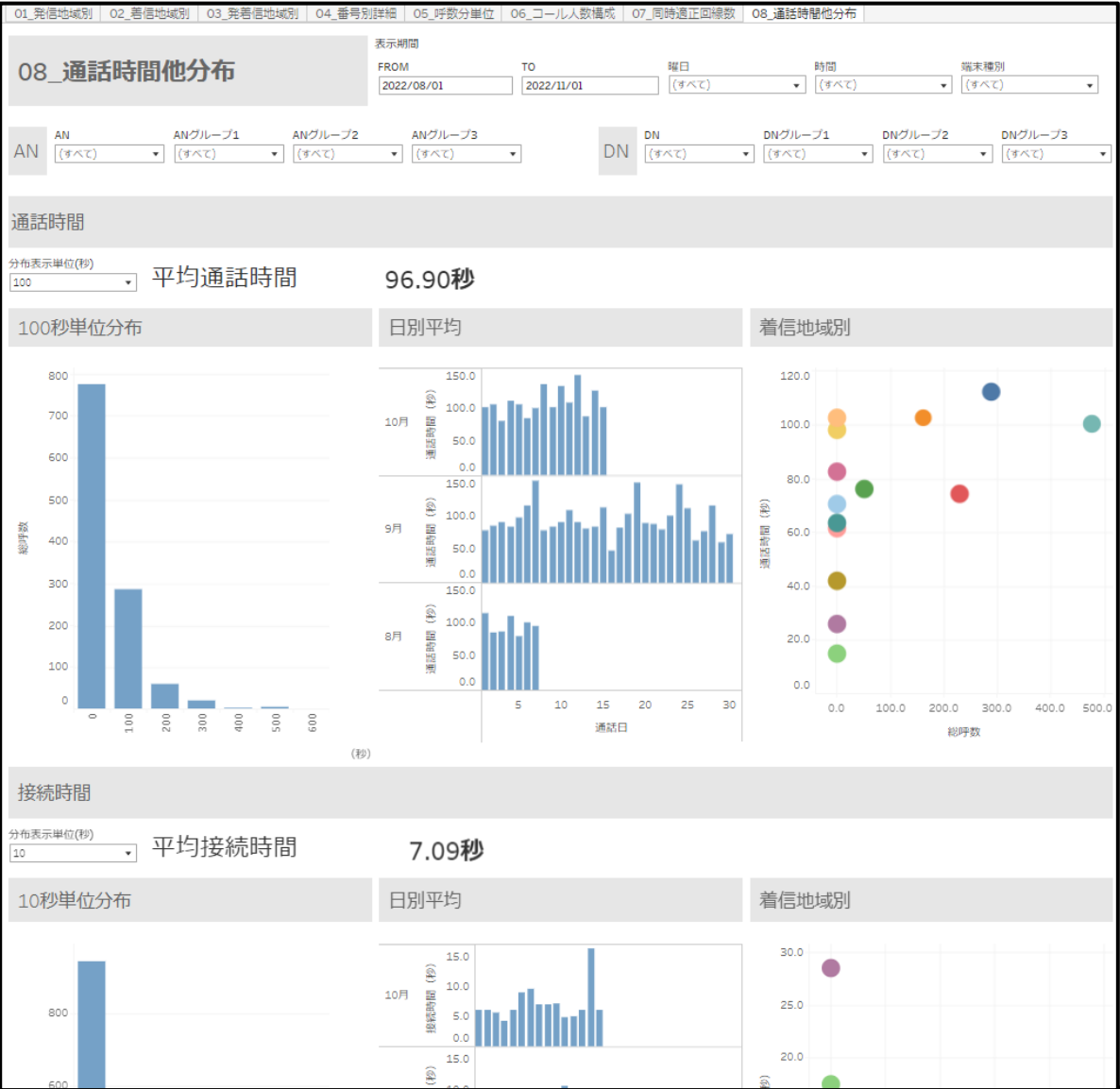
プラン	スタンダードプラン
画面名	06_コール人数構成
データ蓄積期間 (可視化期間)	最長 3カ月
グループ化リストの 活用可否	可(お客さまが任意で設定したフィルタリングが可能)
分析者 (推奨活用者)	・コールセンターマネージャー ・マーケティングマネージャー
概要/分析ポイント	<div>・つながった人数、あきらめた人数の把握、また、該当者が何回コールしてたかも表示</div> <div>・つながった回数、あきらめた回数ではなく、人数を確認可能なため、機会損失の分析に活用可能</div> <div>※リングトーン(呼び出し音)の回数で「何回目までに取らないと機会損失になる」などのKPI作成が可能</div> <div>・コールセンターマネジメントでは、あきらめるまでの回数や人数を分析し、CS向上に活用可能</div>

詳細：07_同時適正回線数



プラン	スタンダードプラン
画面名	07_同時適正回線数
データ蓄積期間 (可視化期間)	最長 3カ月
グループ化リストの 活用可否	不可
分析者 (推奨活用者)	・コールセンターマネージャー
概要/分析ポイント	<ul style="list-style-type: none">全体マクロ、または、AN・DNどちらか1つ指定し、該当単位での適正回線数および同時接続数を表示適正回線数と実際の同時接続数の乖離把握により、必要な席数の把握が可能、増員(増設)または割り切り(一時的な状況なので静観)などの判断が可能日別時間帯別ヒートマップ表示から、どの時間帯が逼迫しているか、一時的か恒常的なのかの把握が可能

詳細：08_通話時間他分布



詳細：09_満足率と一次解決率

01_発信地域別02_着信地域別03_発信地域別04_番号別詳細05_呼数分単位06_コール人数構成07_同時通正回線数08_通話時間他分布09_満足率と一次解決率

09_満足率と一次解決率

表示期間
FROM 2025/01/01 TO 2025/04/15 曜日 (すべて) 時間 (すべて) 端末種別 (すべて)

AN (すべて) ANグループ1 (すべて) ANグループ2 (すべて) ANグループ3 (すべて) DN (すべて) DNグループ1 (すべて) DNグループ2 (すべて) DNグループ3 (すべて)

満足率

満足率サマリー

FROM 2025/04/14 TO 2025/04/15 比較対象期間を選択 ※初期値は最新日が設定されています

	期間サマリー	比較対象期間	比較対象期間評価
一度でもつながった人数①	15,530	340	
一度もつながらなかった人数②	872	15	
ユニーク人数③ (①+②)	16,402	355	Good
満足率 (①÷③)	94.7%	95.8%	

一次解決率

一次解決率 サマリー ※一次解決率は同時時間帯に同じ発信者番号からつながったコール数の表示です

平均 1.0 回

最大 62.0 回

一次解決率基準値 2 ※左の基準値を変えることで下のヒートマップが基準値以上の一時解決率の日時に絞られます

一次解決率 日別時間帯別分布

プラン	スタンダードプラン
画面名	09_満足率と一次解決率
データ蓄積期間 (可視化期間)	最長 3カ月
グループ化リストの活用可否	可(お客さまが任意で設定したフィルタリングが可能)
分析者 (推奨活用者)	・コールセンターマネージャー
概要/分析ポイント	<div>・ 1日のうちに「一度でもつながった人数」「一度もつながらなかった人数」およびユニーク人数に対して「一度でもつながった人数」の比率(満足率)を表示</div> <div>・ 比較対象期間を設定し、表示期間との比較と評価を表示</div> <div>・ 満足率のKPIを設定し、対象期間でKPIを達成した日数や達成度の推移を表示</div> <div>・ 同日同時時間帯に同じ人(番号)から複数の完了コールを一時解決できなかったコールとして分布を表示</div>

© NTT DOCOMO BUSINESS, Inc. All Rights Reserved.

36

01_ベンチマーク

STEP1 フィルタ:ベンチマーク

業種

大分類
[すべて]

中分類
[すべて]

FD/ND

FD/ND
[すべて]

対象月

対象月
[すべて]

STEP2 フィルタ:比較対象 (ご利用番号)

AN

AN ①
[すべて]

ANグループ1
[すべて]

ANグループ2
[すべて]

ANグループ3
[すべて]

DN

DN ①
[すべて]

DNグループ1
※未分類※

DNグループ2
※未分類※

DNグループ3
※未分類※

対象月

対象月
[すべて]

■ ベンチマーク(中央値) ■ Bad (ベンチマークより低パフォーマンス) ■ Good (ベンチマークより高パフォーマンス)

			差分	比較対象	ベンチマーク(中央値)
完了率	Good	<div><div>85.7%</div><div>77.5%</div></div>	8.2pt	85.7%	77.5%
不完了(内訳)	時間外呼 ①	Good <div><div>0.6%</div><div>2.1%</div></div>	-1.5pt	0.6%	2.1%
	FD/ND話中 ①	Good <div><div>0.6%</div><div>1.9%</div></div>	-1.3pt	0.6%	1.9%
	着LS話中 ①	Good <div><div>0.6%</div><div>1.9%</div></div>	-1.4pt	0.6%	1.9%
	呼中放棄呼 ①	Bad <div><div>2.9%</div><div>2.3%</div></div>	0.6pt	2.9%	2.3%
	無応答遭遇呼 ①	Good <div><div>0.6%</div><div>1.9%</div></div>	-1.3pt	0.6%	1.9%
	案内中放棄呼 ①	Bad <div><div>2.9%</div><div>2.7%</div></div>	0.2pt	2.9%	2.7%

プラン	スタンダードプラン
画面名	01_ベンチマーク
データ蓄積期間 (可視化期間)	最長 1年間
グループ化リストの 活用可否	可(お客さまが任意で設定したフィルタリングが可能)
分析者 (推奨活用者)	・ コールセンターマネージャー
概要/分析ポイント	<div>・ ベンチマーク画面では、お客さまが選択したベンチマークのデータとお客さまのデータとの比較分析が可能</div> <div>・ ベンチマークデータは毎月更新</div> <div>・ 選択した業種と自社のデータを比較可能</div> <div>※お客さまの選択した条件においてデータ数が少なく統計化できない場合、画面上で「表示できるベンチマークはありません」と表示</div> <div>※上記の場合は業種区分または対象月を追加</div>