

つなごう。驚きを。幸せを。



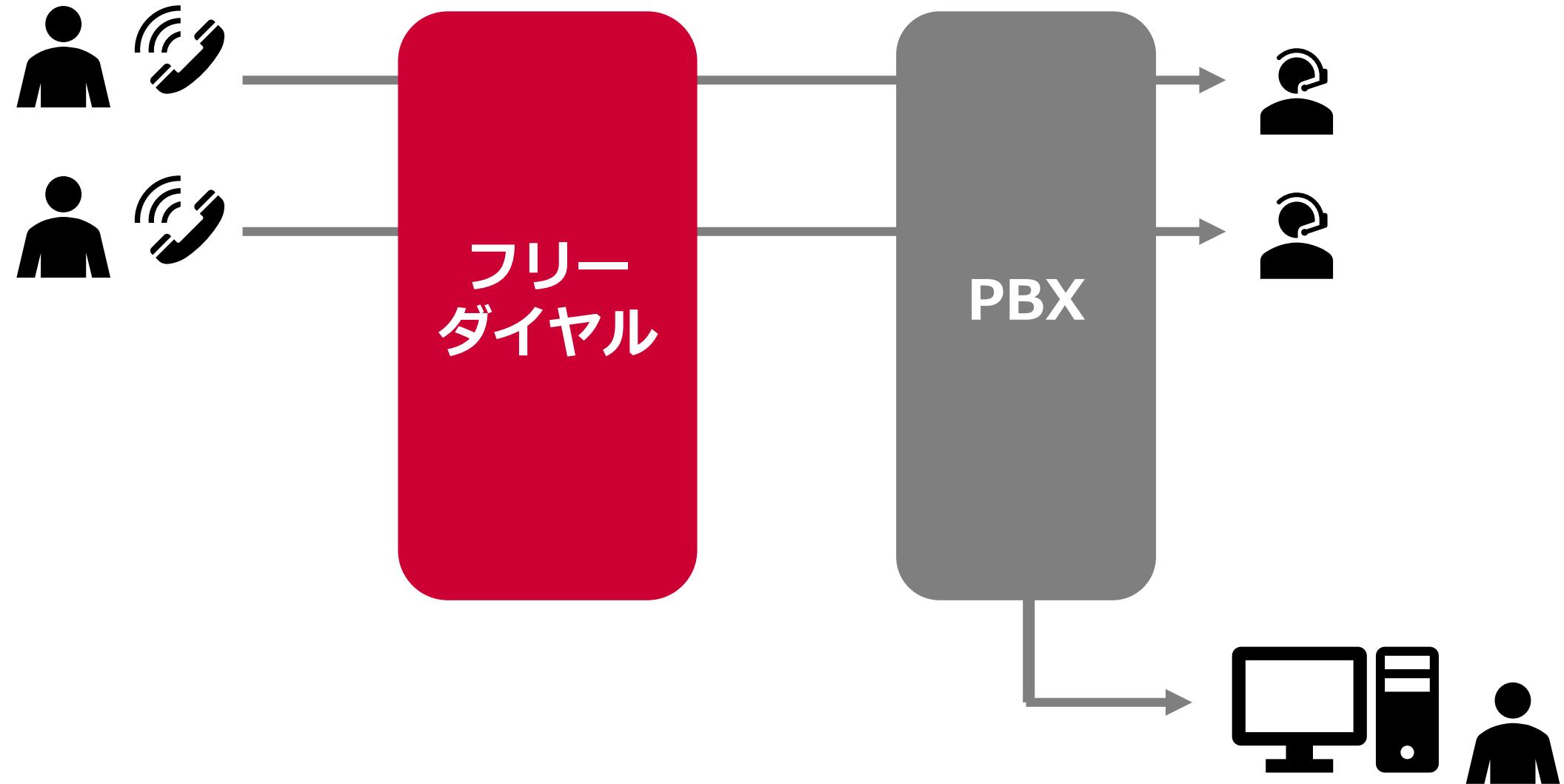
電話が「つながる前」のデータを可視化
**docomo business ANCAR™
Analyze**

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

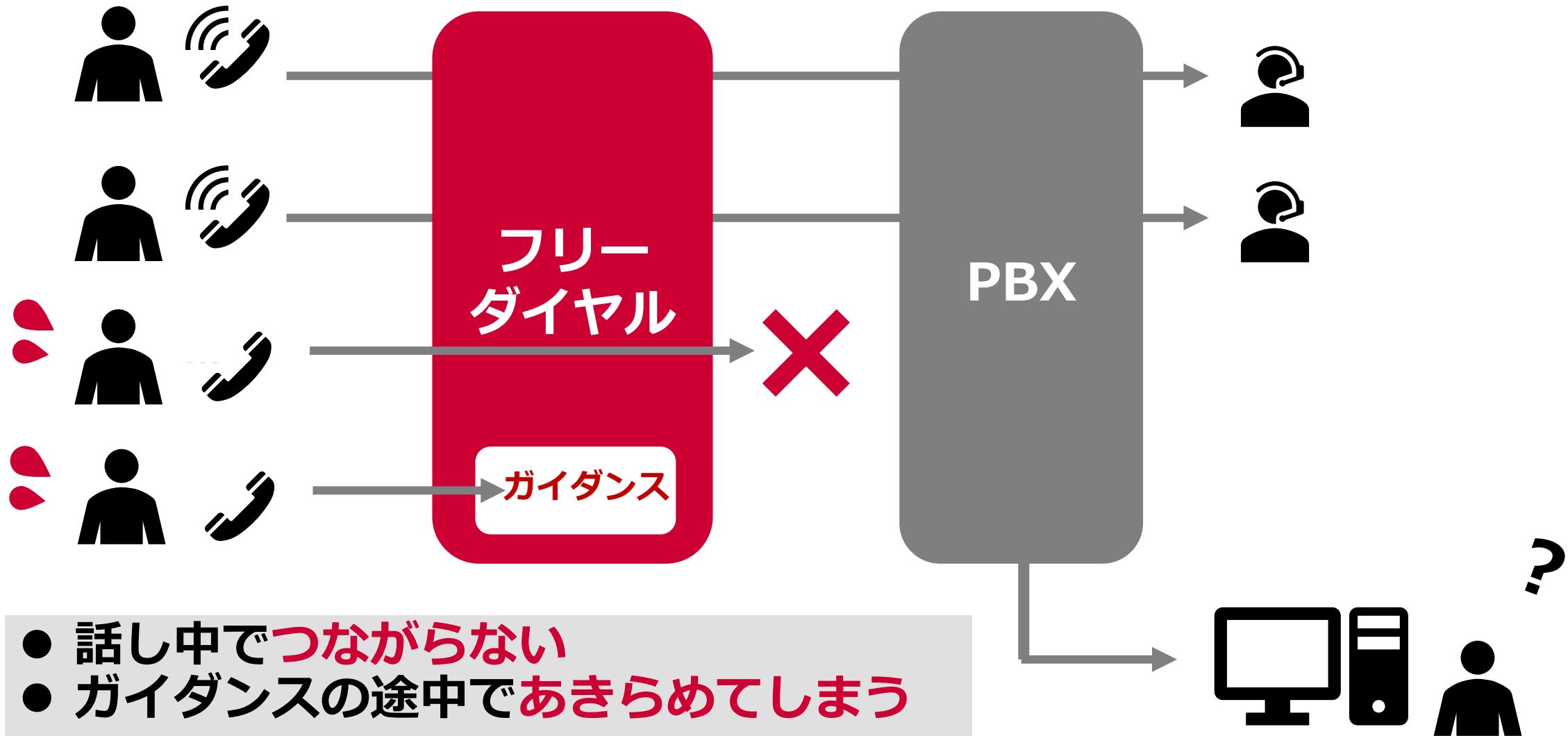
応答率などの多くはPBXのデータで管理していますが



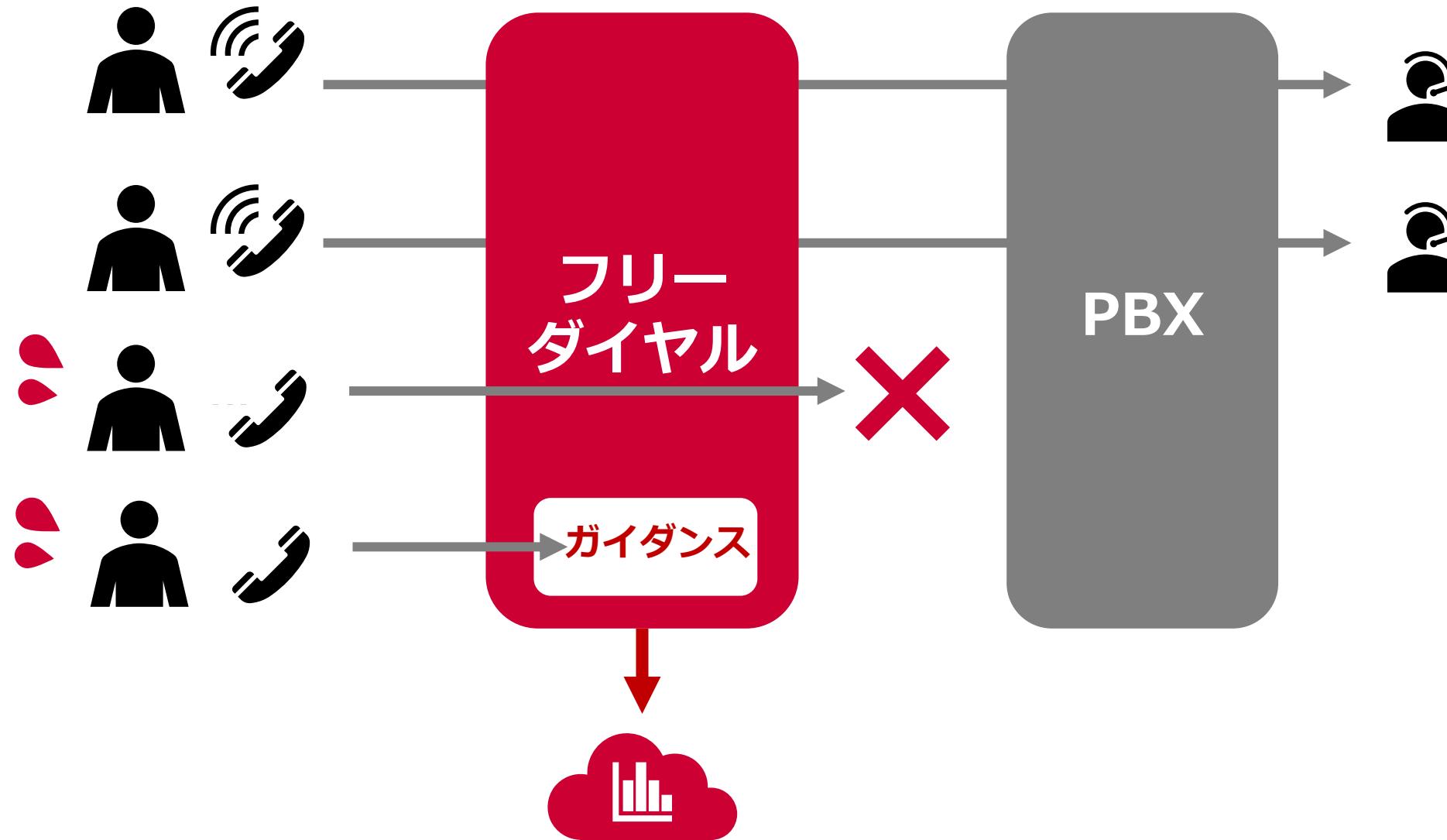
PBXまで来ていない通話データは見えません

つなごう。驚きを。幸せを。

© NTT docomo Business

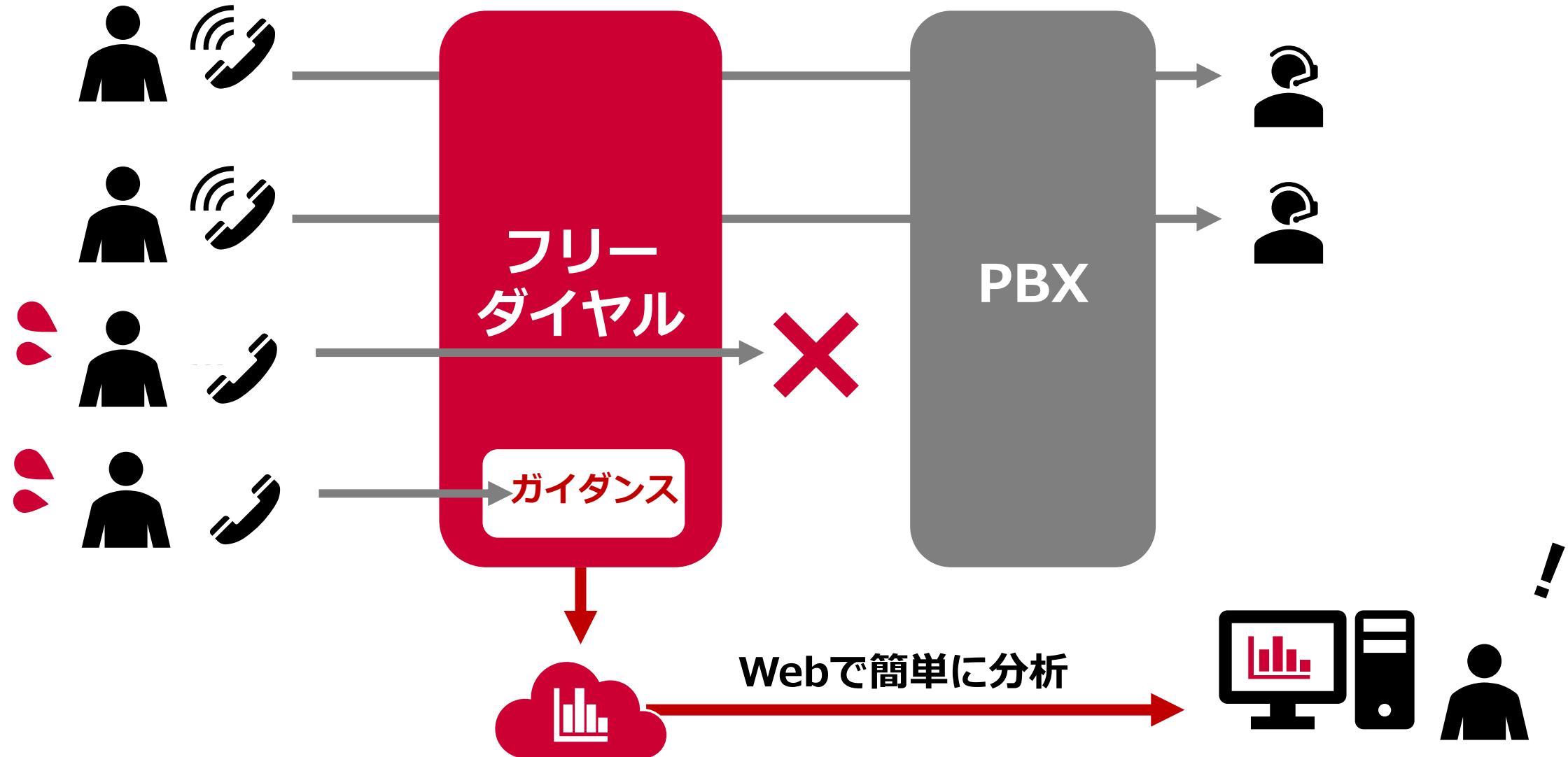


NTTドコモビジネスではフリーダイヤルからデータを集計



入電したすべての通話データを簡単に分析できます

つなごう。驚きを。幸せを。
© NTT docomo Business

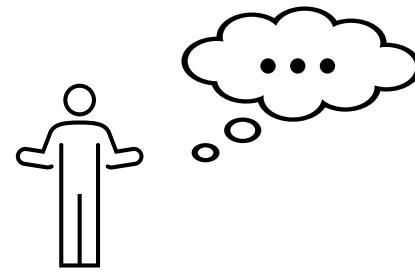


docomo business ANCAR™ Analyzeで解決できる課題

つなごう。驚きを。幸せを。



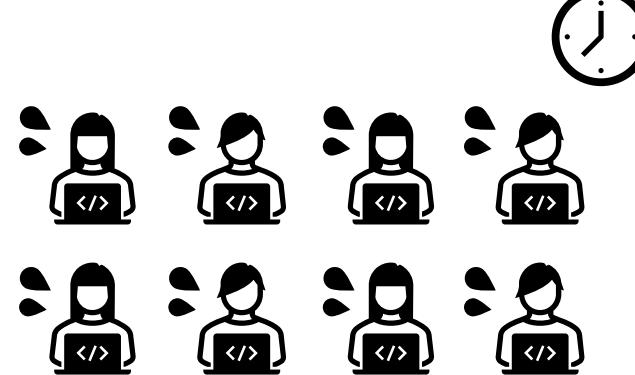
コールセンターにつながらず
あきらめてしまった人は
どれだけいるのか？



- ✓ 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？



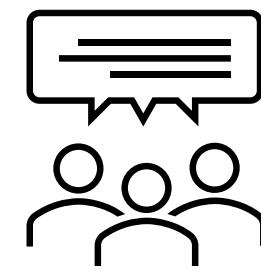
毎日、毎月、コール分析に
かかっている人手や時間
を減らせないか？



- ✓ 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？



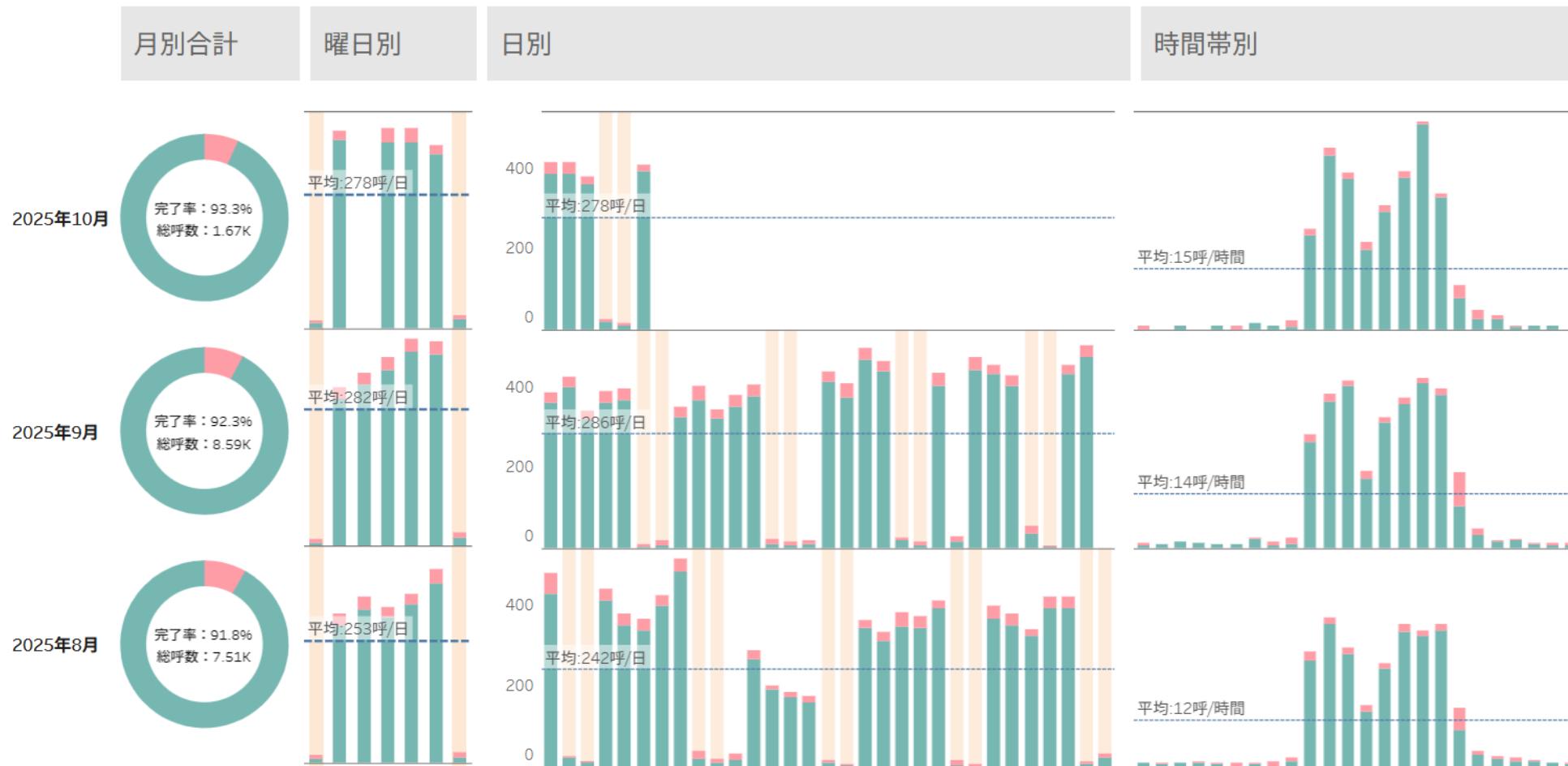
- ✓ わが社のつながりやすさは、業界の中で良いほうなのか？
- ✓ ガイダンス中の放棄率が業界平均より高い。ガイダンスを見直すべきでは？

入電したすべての通話を分析

つなごう。驚きを。幸せを。



- 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



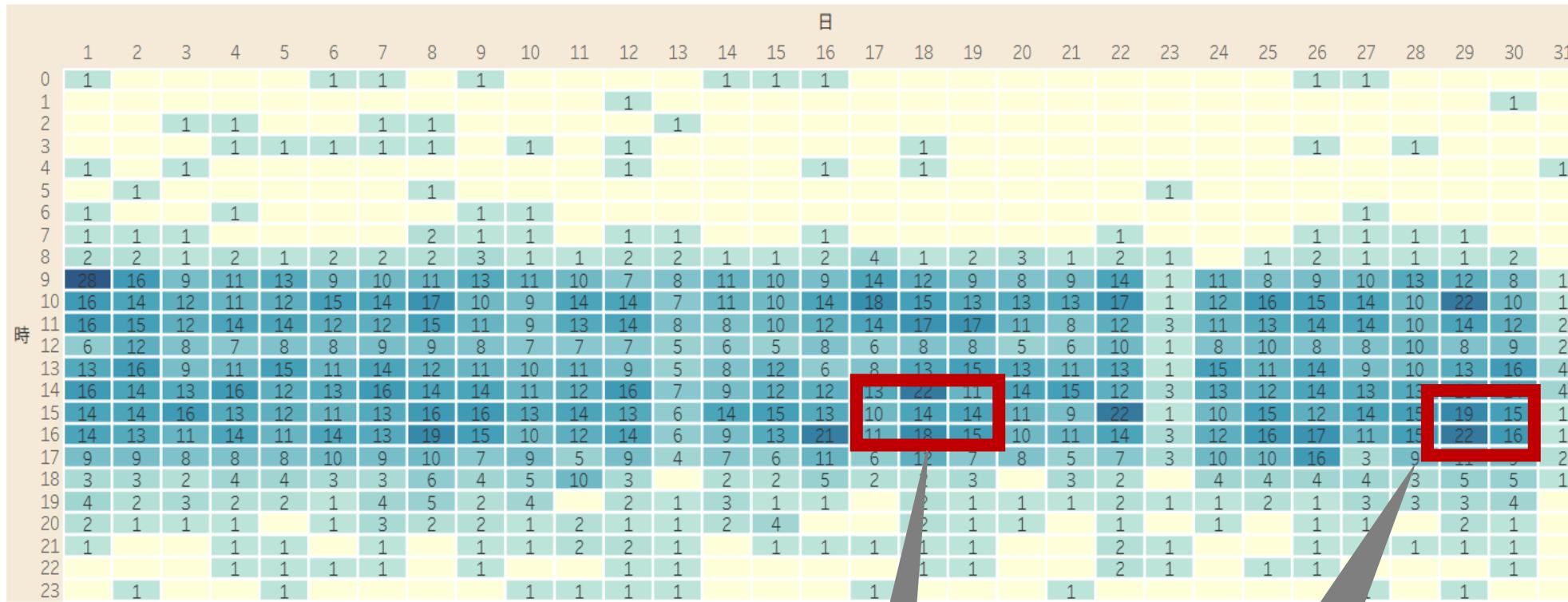
入電傾向から、適正なオペレーター配置数を分析

つなごう。驚きを。幸せを。

© NTT docomo Business

- 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が立てやすくなります

同時に通話があった数



特に混雑しやすいのはこの辺りのようだ

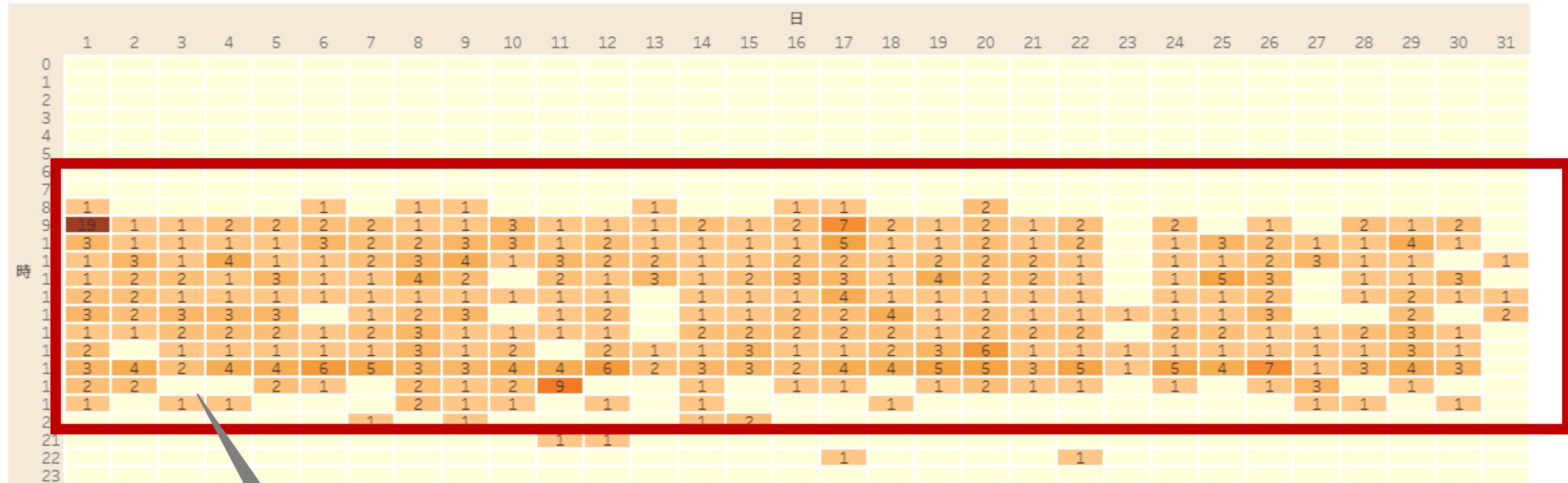
つながりやすくするための分析

つなごう。驚きを。幸せを。

© NTT docomo Business

- 同時にあった通話数のうち、回線不足で取れなかつ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つた通話の数



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

つなごう。驚きを。幸せを。

© NTT docomo Business

- 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つた人数**
(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

一度でもつながった人数①

期間サマリー

8,479

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？

一度もつながらなかつた人数②

313

ユニーク人数③ (①+②)

8,792

満足率 (①÷③)

96.4%

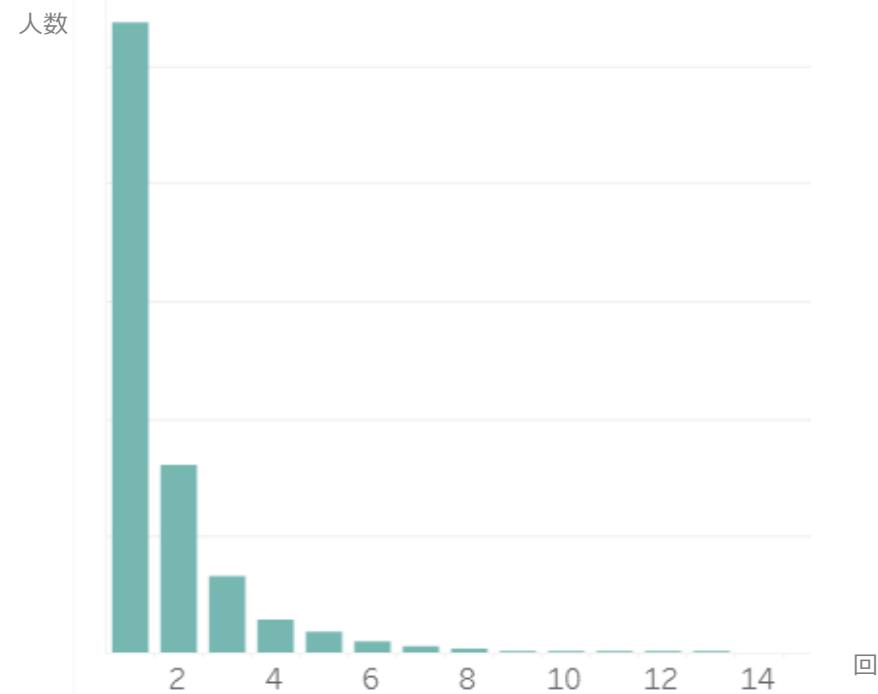
顧客のかけなおし傾向を分析

つなごう。驚きを。幸せを。

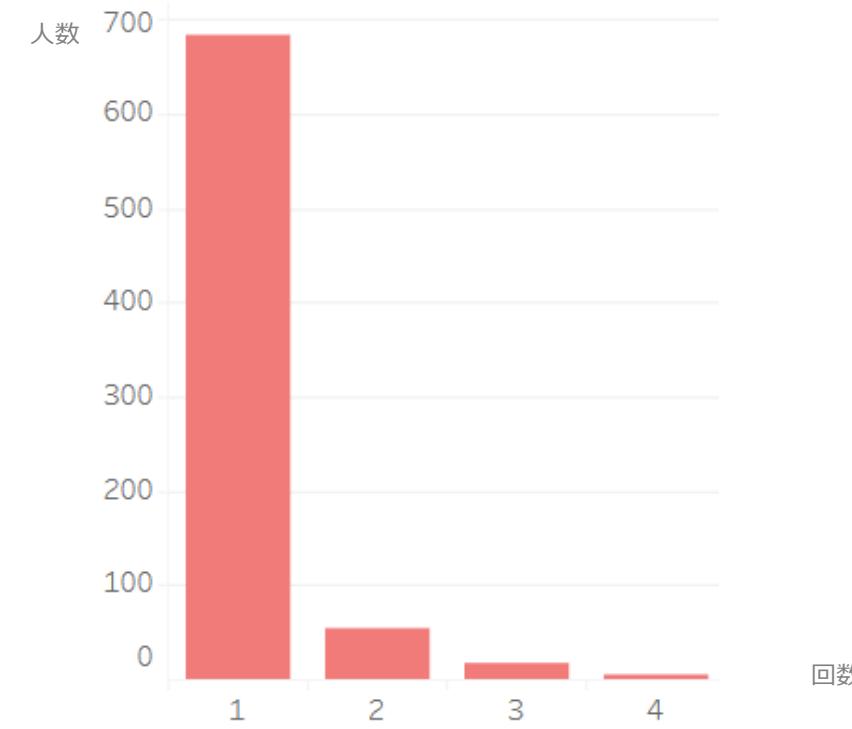
© NTT docomo Business

- 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

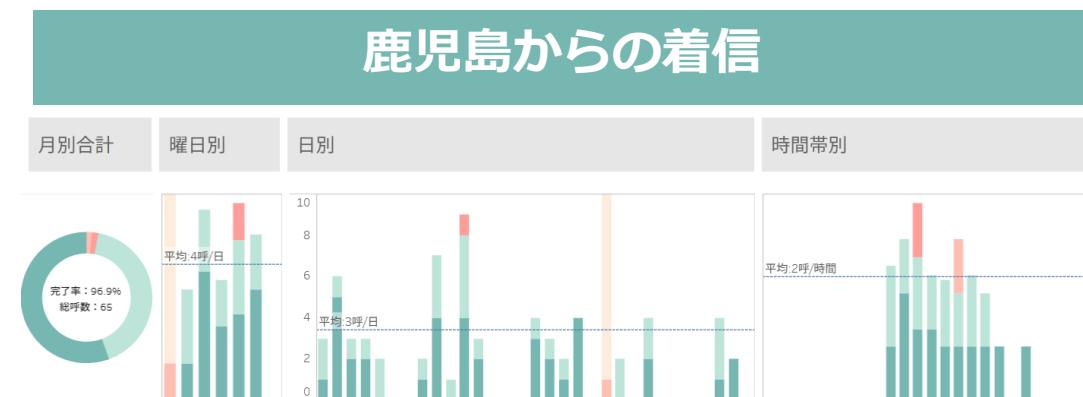
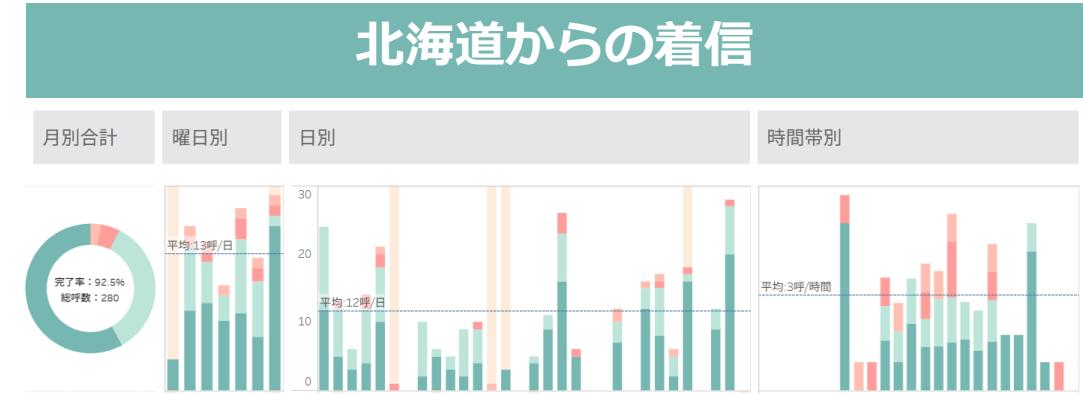
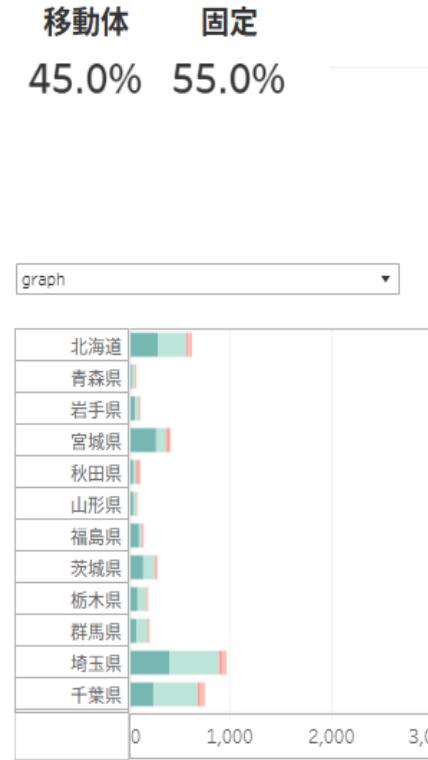
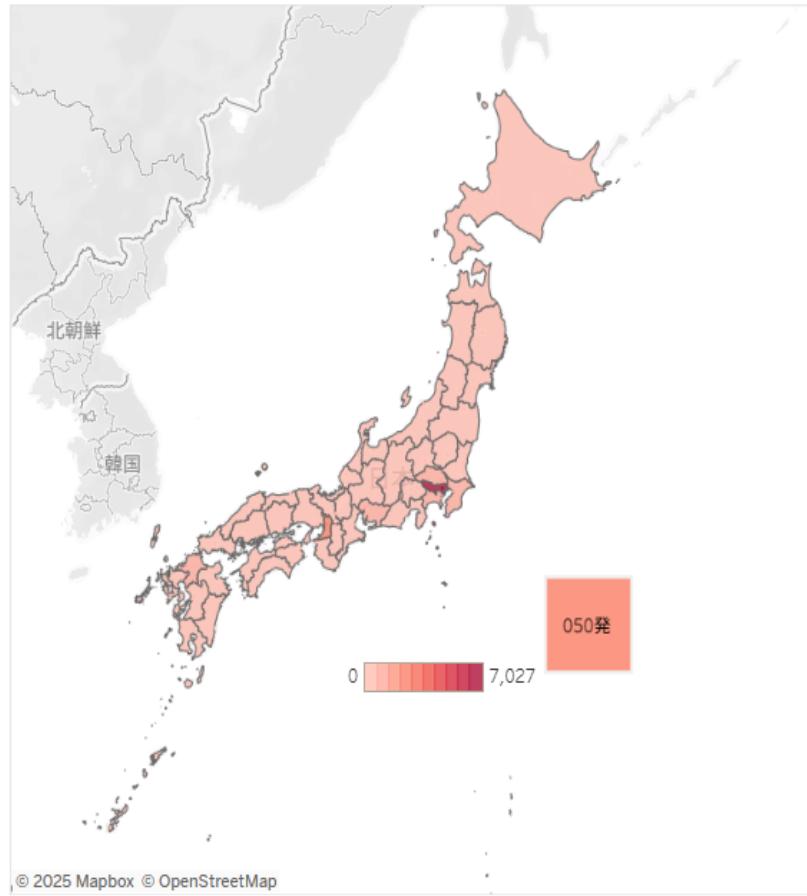


エリアごとの入電分析

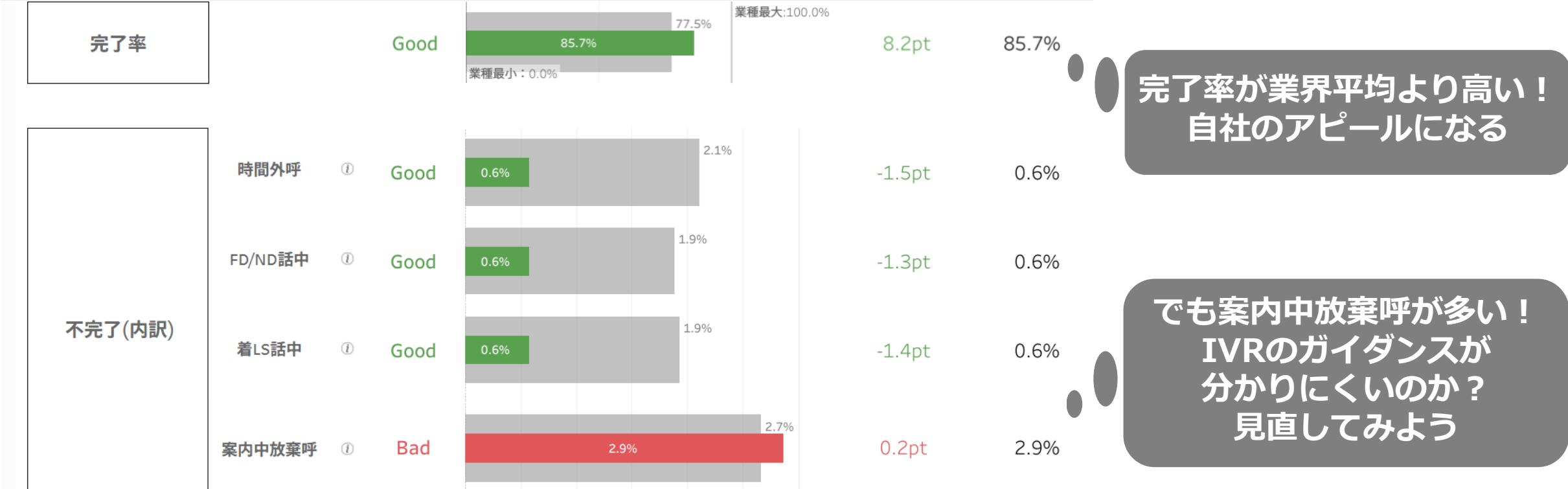
つなごう。驚きを。幸せを。

NTT docomo Business

- 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



- 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**



サービス詳細

サービスプラン

つなごう。驚きを。幸せを。



- 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

つなごう。驚きを。幸せを。



- 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)

1月15日



フリーダイヤル/
ナビダイヤルの開通日

8月20日



docomo business ANCAR™
Analyzeの開通日

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、早めのご登録をお薦めしております

※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

お申し込み方法・料金

つなごう。驚きを。幸せを。



- カスタマーコントロールでご利用の「オペレーターID(親)」ごとのご契約になります
 - 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

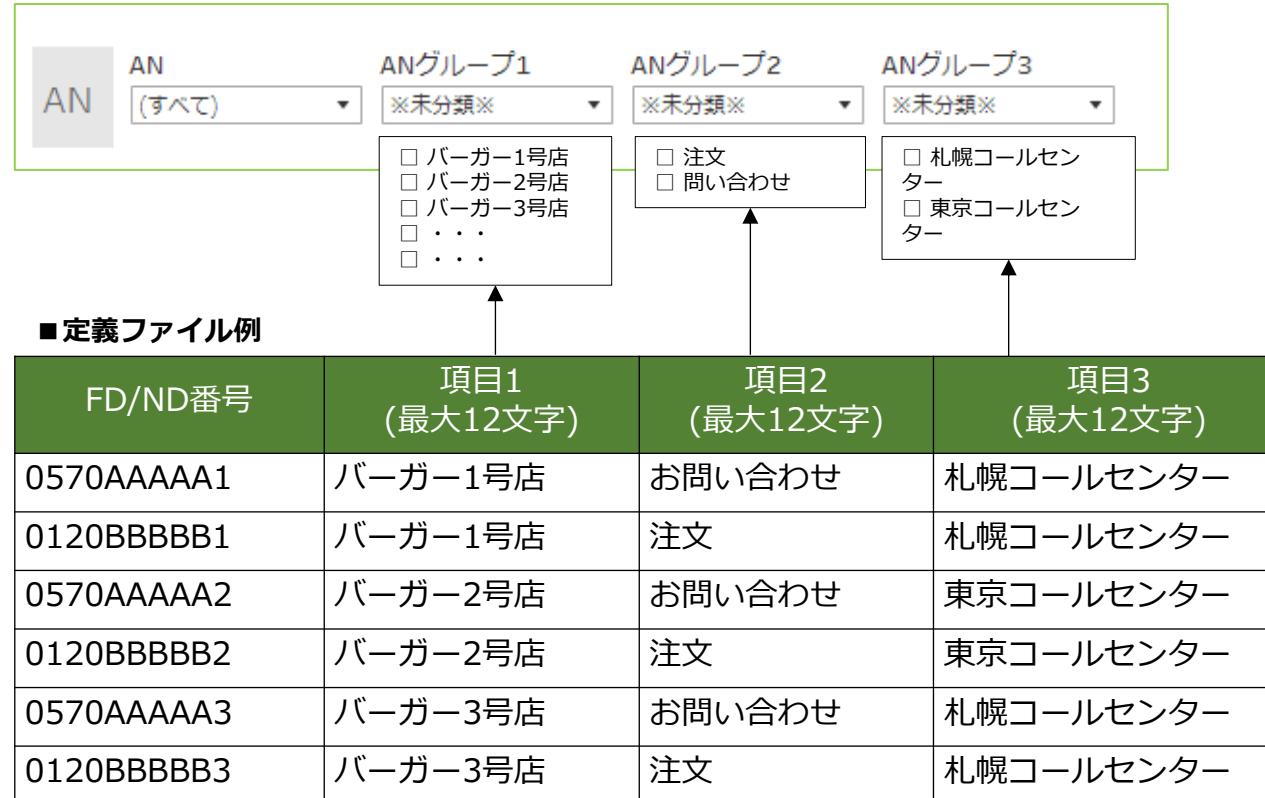
- Webサイトでのお申し込みになります [【お申し込みはこちらから】](#)
- カスタマーコントロールでご利用の「オペレーターID(親)」、該当オペレーターIDで管理している「FD/ND番号」「着信先番号」の3点をご用意ください
- 「FD/ND番号」「着信先番号」が複数ある場合は、それぞれどれか1つの入力でお申し込み条件を満たします
- スタンダードプランへの新規お申し込み・プラン変更の際は、利用料のご請求のための「請求用電話番号・請求用FD/ND番号」をご指定いただきます

便利な機能 複数の電話番号をグループ化

つなごう。驚きを。幸せを。

NTT docomo Business

- 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



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**

※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

便利なオプション 混雑状況を自動で表示(有料)

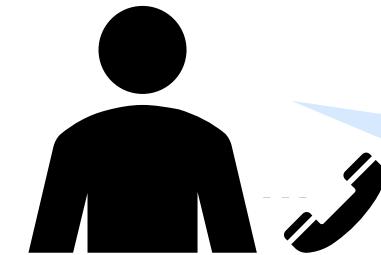
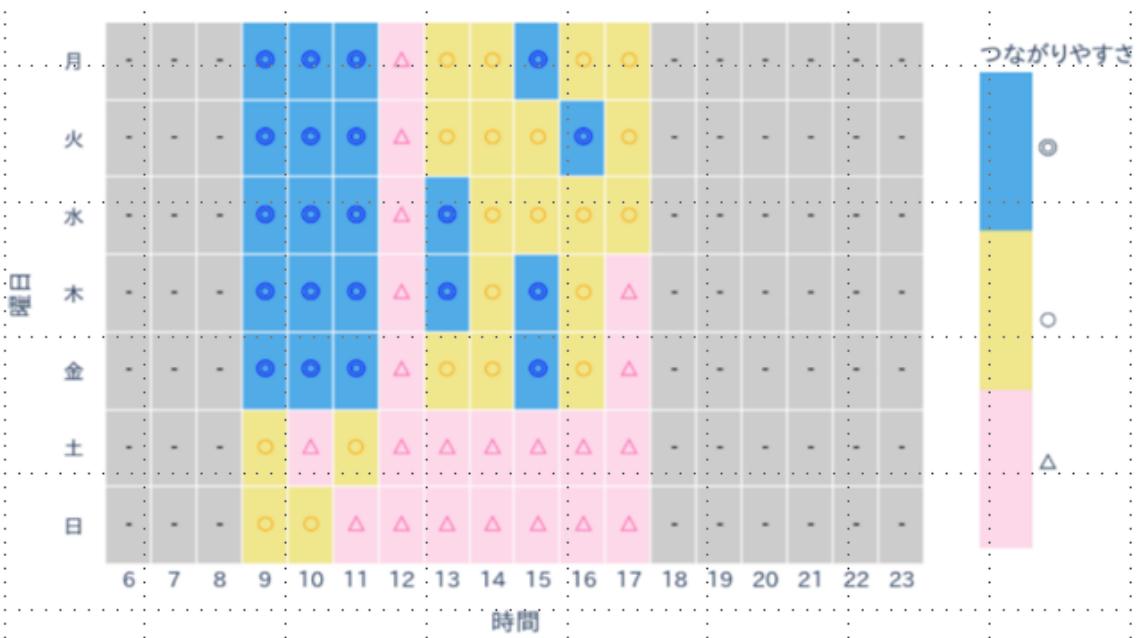
つなごう。驚きを。幸せを。

© NTT docomo Business

- お客様のフリーダイヤル・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>

- ・お客様のフリーダイヤル・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
- ・お客様の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

つなごう。驚きを。幸せを。



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	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	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	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	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	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
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	-	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	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	-	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	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	-	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	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	-	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	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	-	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	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	-	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	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	-	<input type="radio"/>	-
	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	-	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
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	-	<input type="radio"/>	-
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	-	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

既存レポート機能との違い

つなごう。驚きを。幸せを。



●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 <small>※AN:アクセス番号</small>	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

つなごう。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>

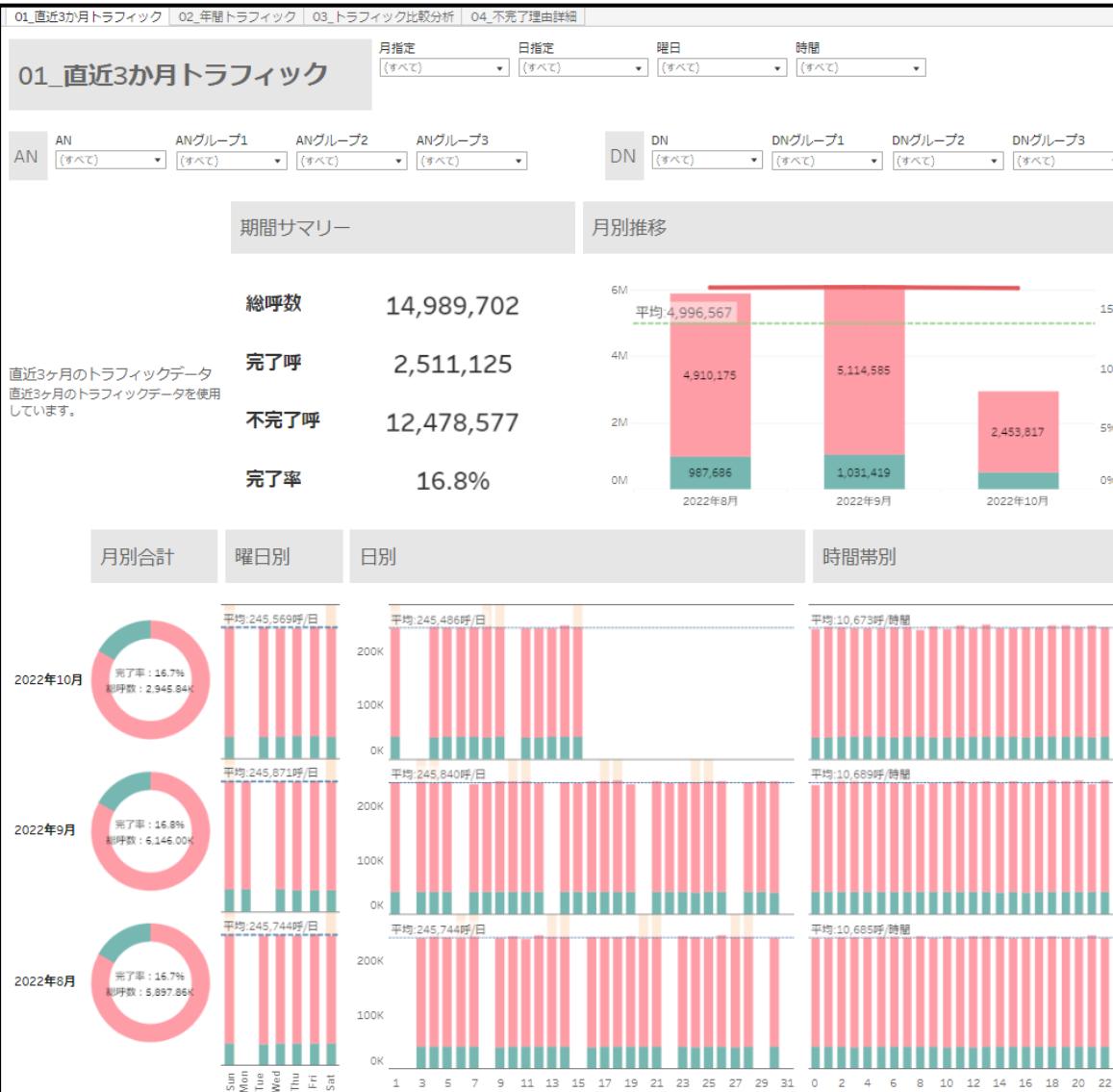
- ・ お申し込みページ

<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

つなごう。驚きを。幸せを。

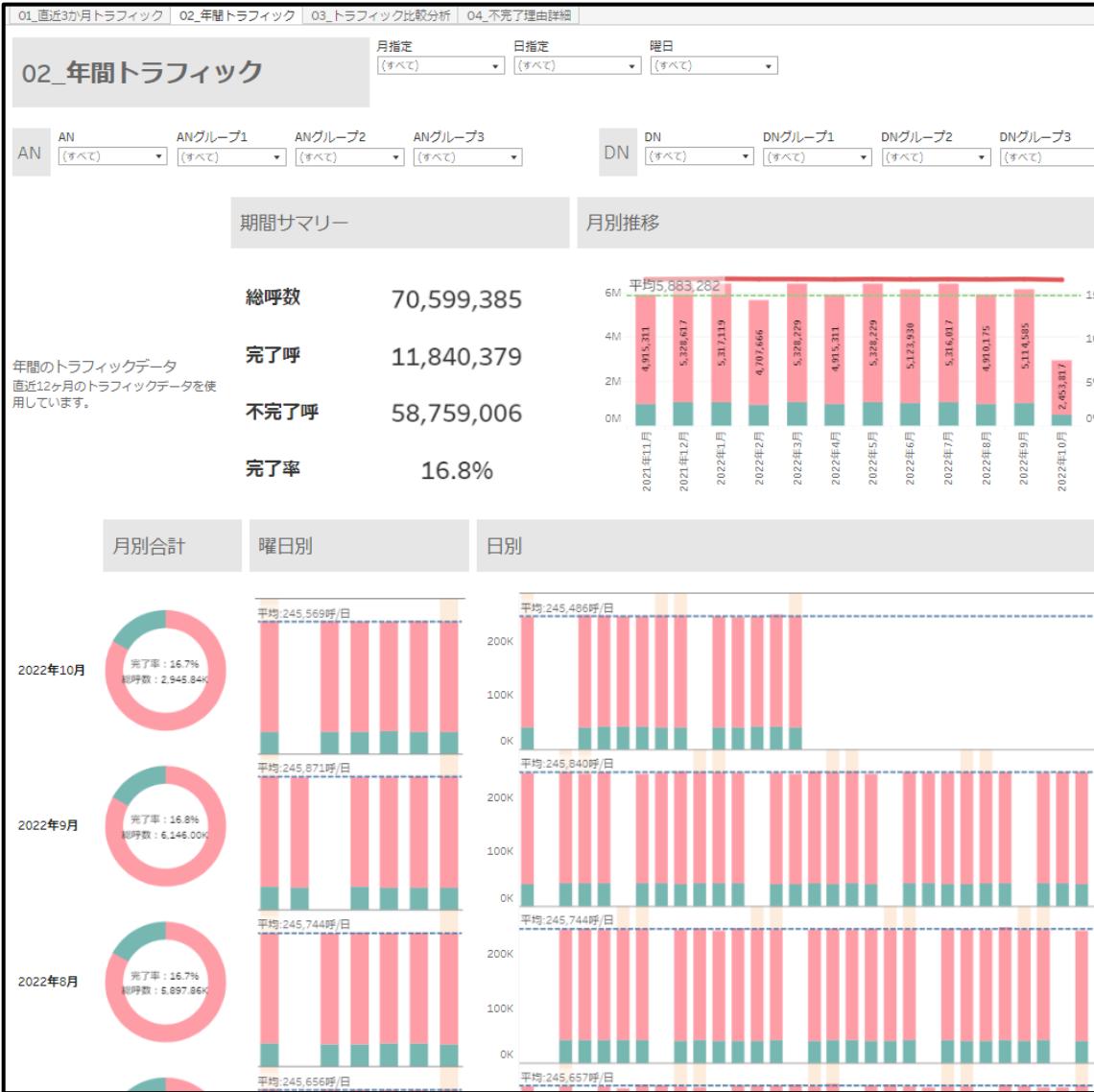


プラン	無料プラン、スタンダードプラン
画面名	01_直近3カ月トラフィック
データ蓄積期間 (可視化期間)	最長 3カ月
グループ化リストの 活用可否	可(お客様が任意で設定したフィルタリングが可能) 無料プランは不可
分析者 (推奨活用者)	・コールセンターマネージャー
概要/分析ポイント	<ul style="list-style-type: none"> 総呼数、完了呼数、完了率を表示 直近3カ月 トラフィックの増減推移を曜日別、日別、時間帯別に分析することで、曜日・時間帯の傾向を把握することが可能 範囲(期間)や単位(AN、DN*)を指定することで簡単に集計されたグラフを作成可能 <p>※AN: アクセス番号、DN: ダイヤル番号</p>

基本 : 02_年間トラフィック

つなごう。驚きを。幸せを。

NTT docomo Business

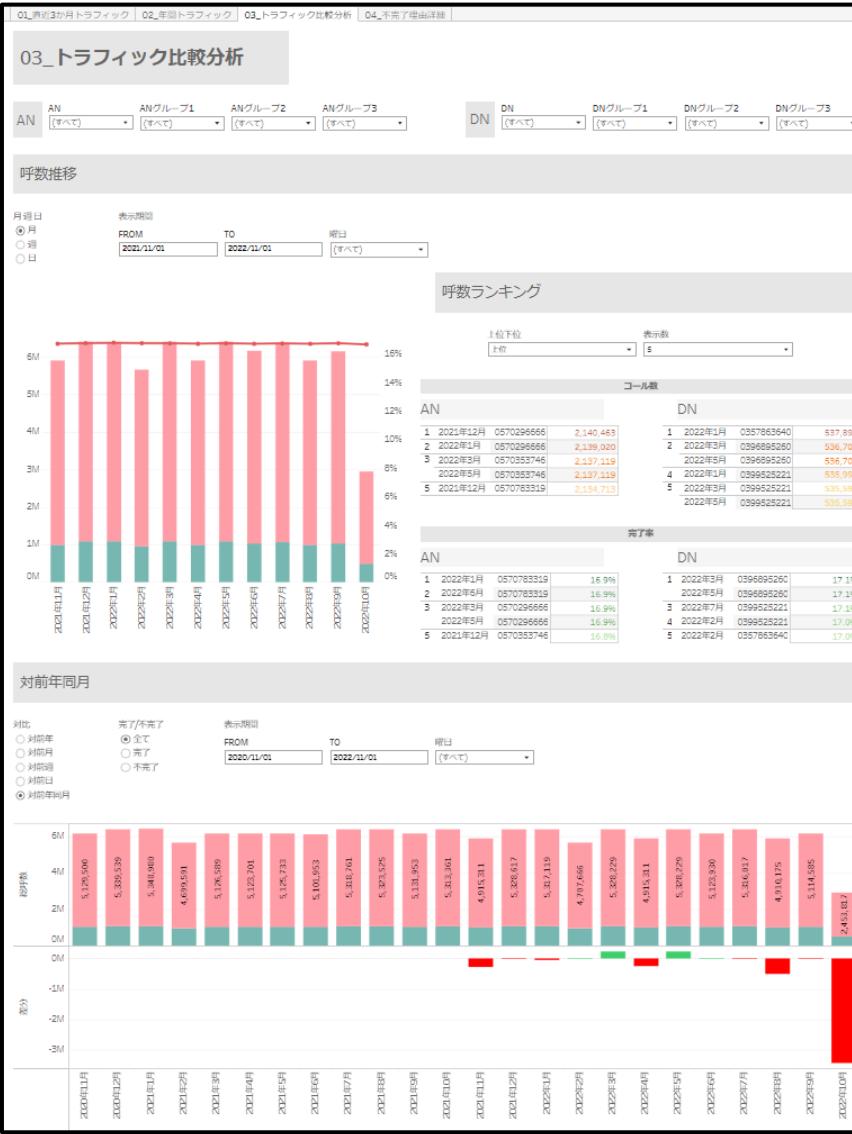


プラン	無料プラン、スタンダードプラン
画面名	02_年間トラフィック
データ蓄積期間 (可視化期間)	最長 24ヶ月(無料プランは最長12ヶ月)
グループ化リストの 活用可否	可(お客様が任意で設定したフィルタリングが可能) 無料プランは不可
分析者 (推奨活用者)	・コールセンターマネージャー
概要/分析ポイント	<ul style="list-style-type: none"> 総呼数、完了呼数、完了率を表示 年間トラフィックの増減推移を曜日別、日別に分析することで、年単位での傾向を把握することが可能 範囲(期間)や単位(AN、DN)を指定することで簡単に集計されたグラフを作成可能

基本：03_トラフィック比較分析

つなごう。驚きを。幸せを。

NTT docomo Business

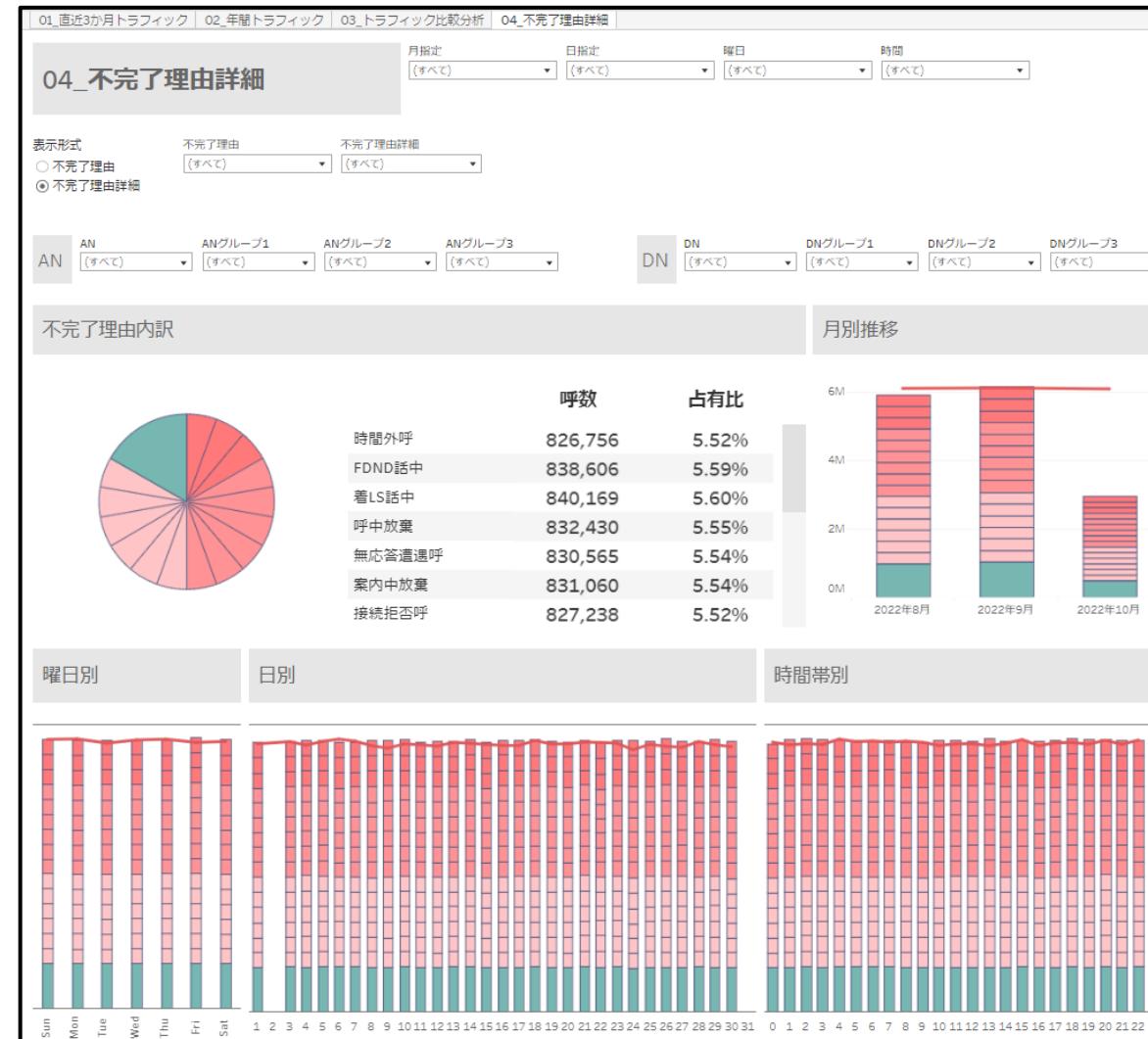


プラン	無料プラン、スタンダードプラン
画面名	03_トラフィック比較分析
データ蓄積期間 (可視化期間)	最長 24カ月(無料プランは最長12カ月)
グループ化リストの 活用可否	可(お客様が任意で設定したフィルタリングが可能) 無料プランは不可
分析者 (推奨活用者)	<ul style="list-style-type: none"> マーケティングマネージャー コールセンターマネージャー
概要/分析ポイント	<ul style="list-style-type: none"> トラフィックの対前年同月、対前月、対前週、対前日の増減比などの集計が可能なため、KPI指標や社内報告資料などに活用が可能 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

つなごう。驚きを。幸せを。

NTT docomo Business

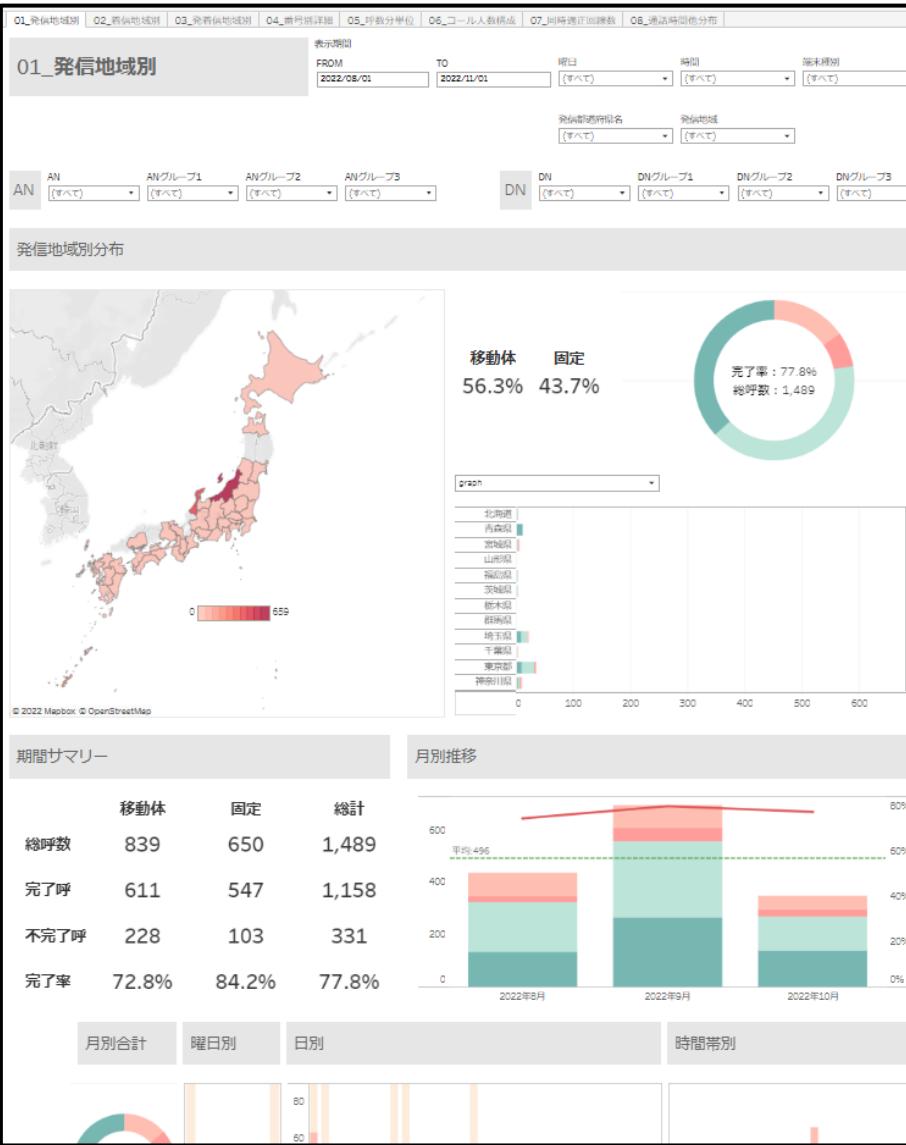


プラン	無料プラン、スタンダードプラン
画面名	04_不完了理由詳細
データ蓄積期間 (可視化期間)	最長 3カ月
グループ化リストの 活用可否	可(お客様が任意で設定したフィルタリングが可能) 無料プランは不可
分析者 (推奨活用者)	・マーケティングマネージャー ・コールセンターマネージャー
概要/分析ポイント	<ul style="list-style-type: none"> 不完了理由単位の総呼数、完了呼数、不完了呼数、完了率を表示 直近3カ月の不完了理由単位の増減推移を曜日別、日別、時間帯別に不完了要因を分析することにより打ち手が検討可能 範囲(期間)や単位(AN、DN)を指定する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

つなごう。驚きを。幸せを。

NTT docomo Business

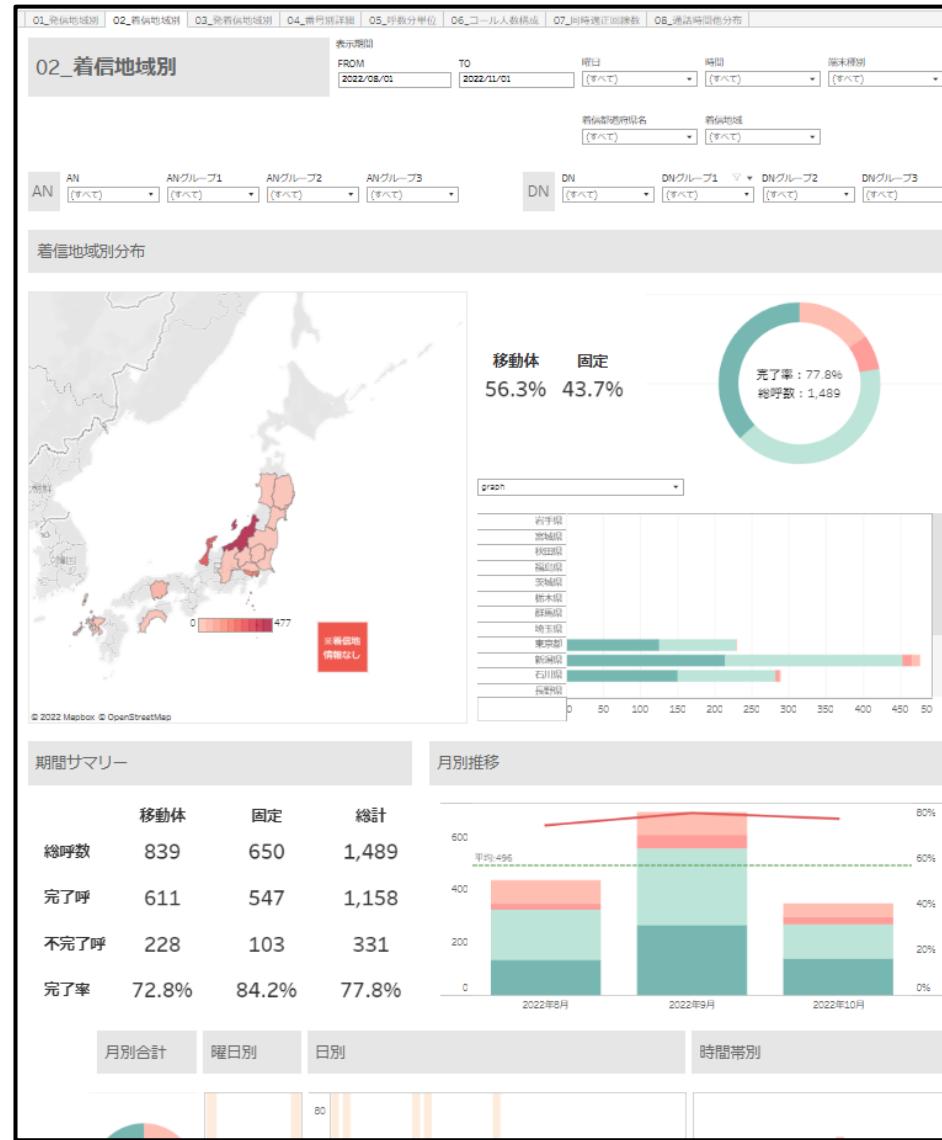


プラン	スタンダードプラン
画面名	01_発信地域別
データ蓄積期間 (可視化期間)	最長 3カ月
グループ化リストの 活用可否	可(お客様が任意で設定したフィルタリングが可能)
分析者 (推奨活用者)	<ul style="list-style-type: none"> マーケティングマネージャー
概要/分析ポイント	<ul style="list-style-type: none"> 発信者のエリア(都道府県)単位での呼数情報を地図上に表示 広告などのプロモーションのエリア単位での効果分析などに活用可能 発信エリア単位の直近3カ月トラフィックの増減推移を曜日別、日別、時間帯別に分析可能 範囲(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：02_着信地域別

つなごう。驚きを。幸せを。

NTT docomo Business

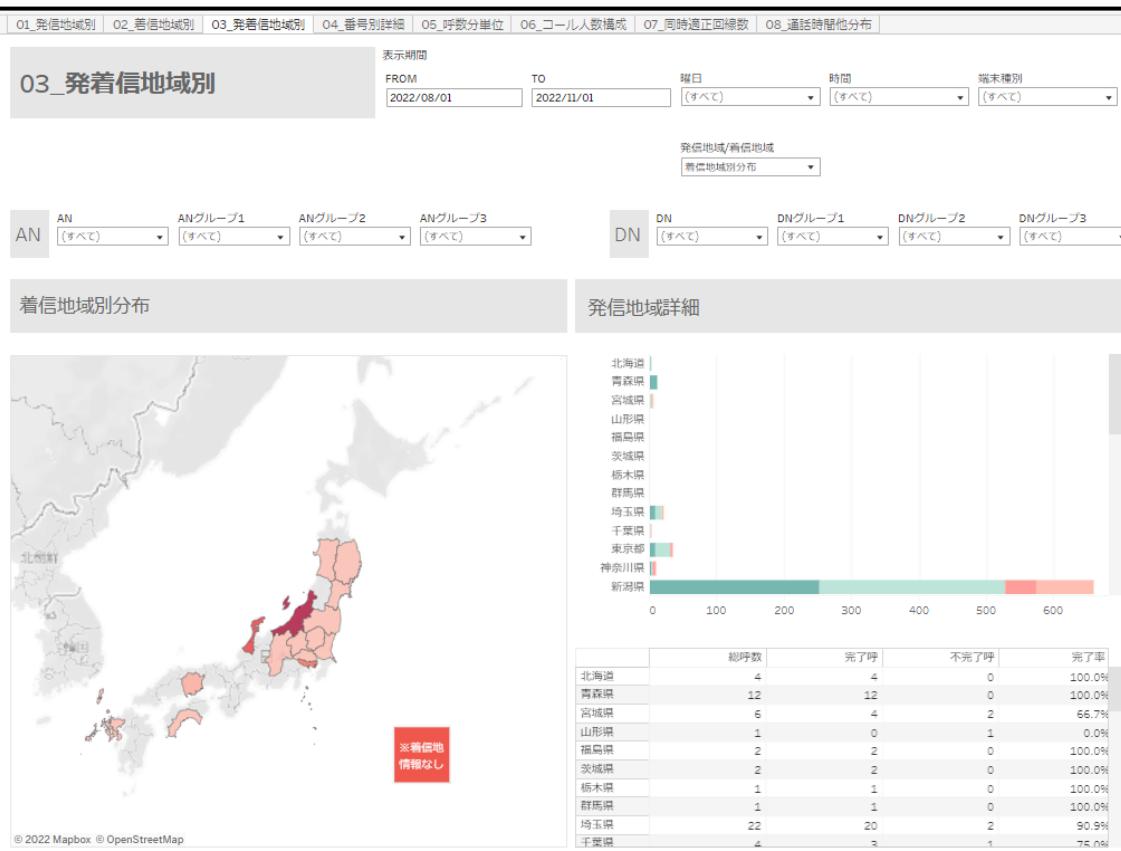


プラン	スタンダードプラン
画面名	02_着信地域別
データ蓄積期間 (可視化期間)	最長 3カ月
グループ化リストの活用可否	可(お客様が任意で設定したフィルタリングが可能)
分析者 (推奨活用者)	<ul style="list-style-type: none"> ・コールセンターマネージャー
概要/分析ポイント	<ul style="list-style-type: none"> 各コールセンターや店舗・営業所など、着信エリア(都道府県)単位での受電呼数情報を地図上に表示 各コールセンターの受電状況の把握により、平準化や迂回措置など、マネジメントに活用可能 着信エリア単位の直近3カ月ト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

つなごう。驚きを。幸せを。

NTT docomo Business

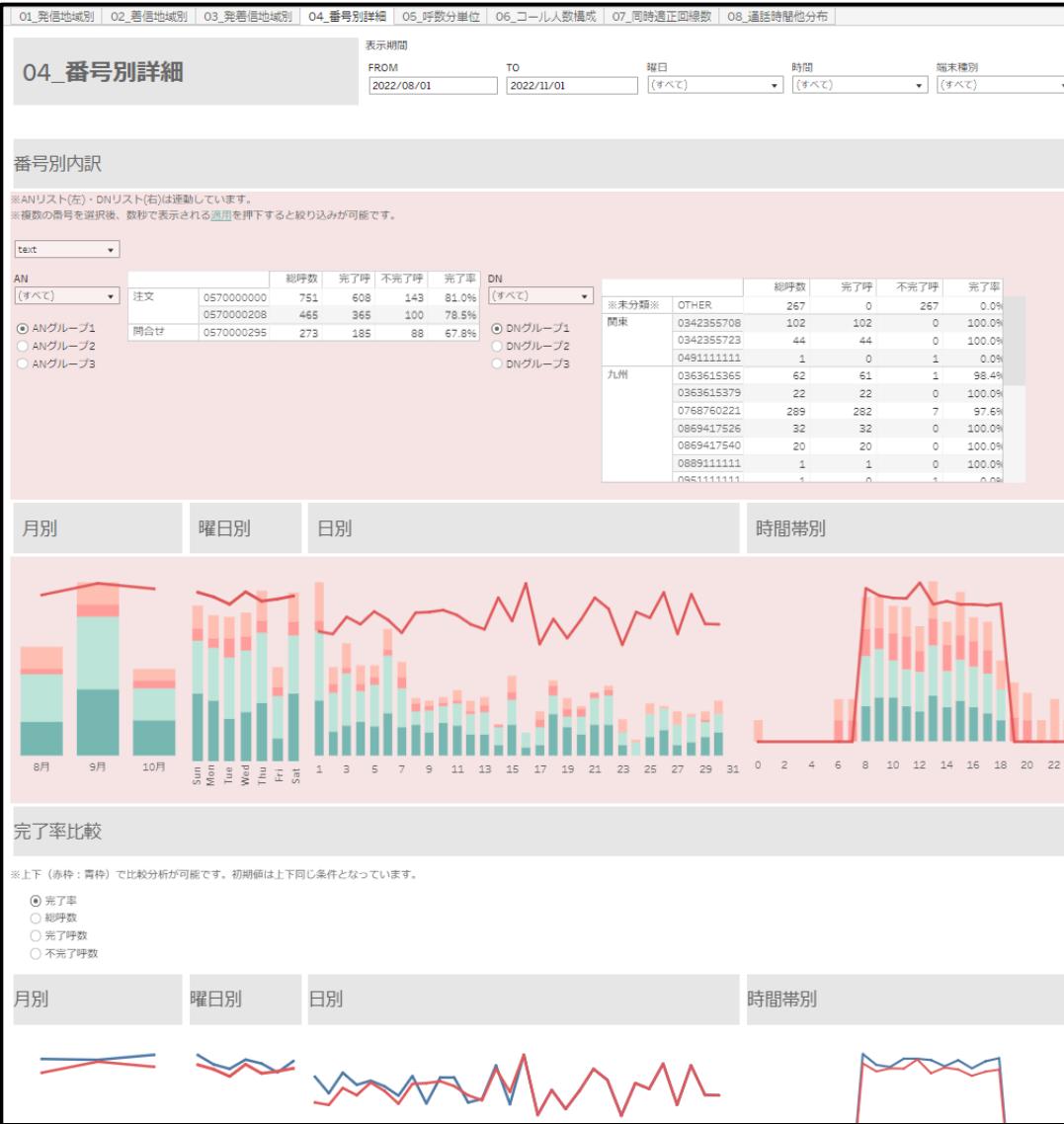


プラン	スタンダードプラン
画面名	03_発着信地域別
データ蓄積期間 (可視化期間)	最長 3カ月
グループ化リストの 活用可否	可(お客様が任意で設定したフィルタリングが可能)
分析者 (推奨活用者)	<ul style="list-style-type: none"> ・コールセンターマネージャー ・マーケティングマネージャー
概要/分析ポイント	<ul style="list-style-type: none"> ・発信エリアからみた着信先の呼数を、入れ替えて、着信先からみた発信エリアの呼数を、地図上およびグラフで表示 ・複数コールセンター運営においては、エリア別での振分けを実施している場合、想定外な受電状況となっていないかの把握が可能 ・多店舗運営においては、着信エリア(店舗)毎の発信者のエリアを可視化、商圈エリアの把握や各エリア毎のプロモーション効果の分析などに活用可能

詳細：04_番号別詳細

つなごう。驚きを。幸せを。

NTT docomo Business



プラン	スタンダードプラン
画面名	04_番号別詳細
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(お客様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"> 総呼数、完了呼数、不完了呼数、完了率のフリーダイヤル/ナビダイヤル番号に対する着信番号内訳およびその逆が表示可能 月別、曜日別、日別、時間帯別の推移が表示可能 番号またはグループ単位での総呼数、完了呼数、不完了呼数、完了率の比較が可能。店舗や営業所ごとの比較により受付体制の改善や店舗のマネジメントなどに活用可能

詳細：05_呼数分単位

つなごう。驚きを。幸せを。

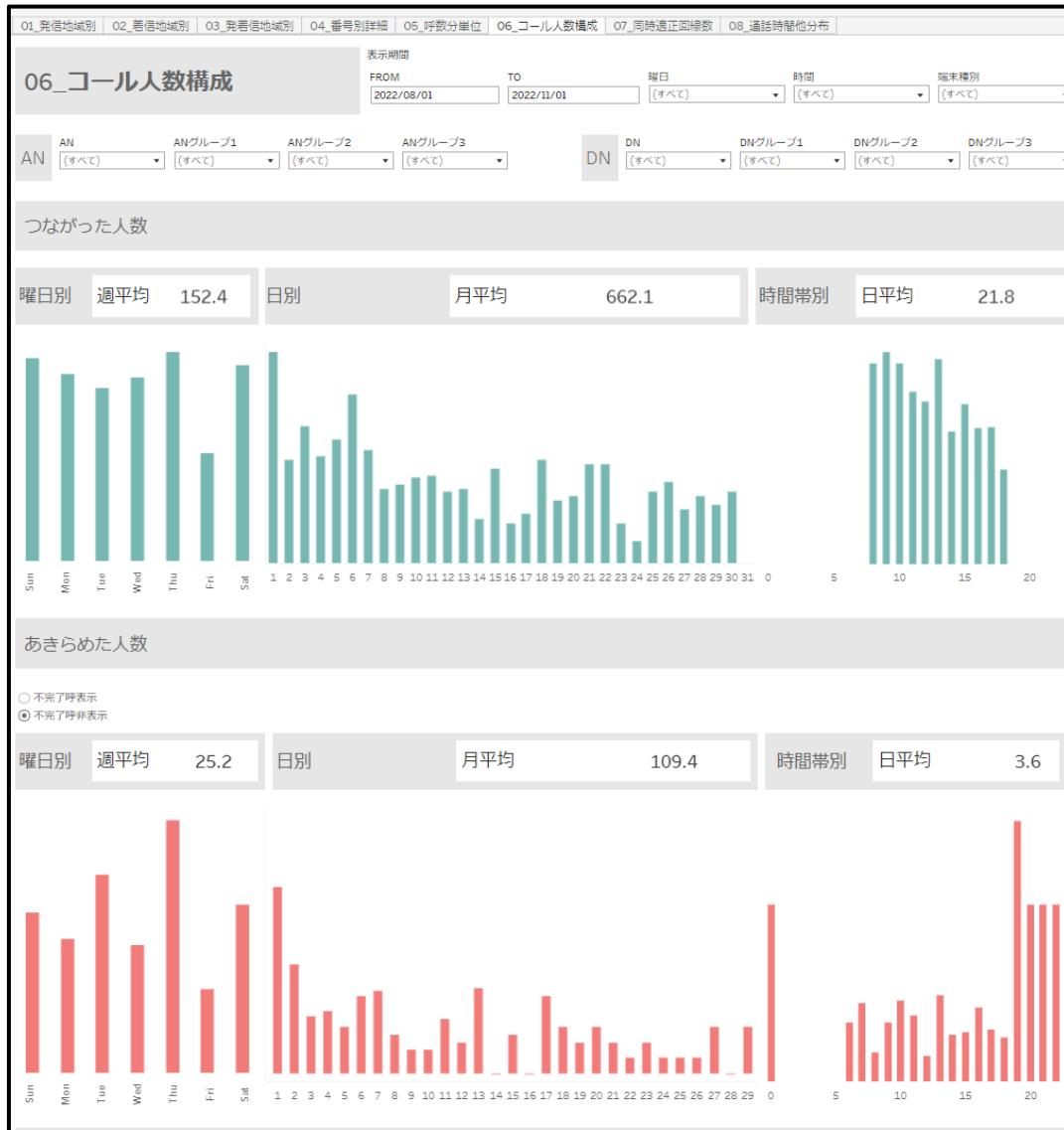
NTT docomo Business



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(お客様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・特定時間帯を絞り込んで、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

つなごう。驚きを。幸せを。



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(お客様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)	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> 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 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 ※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 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

詳細 : 07_同時適正回線数

つなごう。驚きを。幸せを。

NTT docomo Business

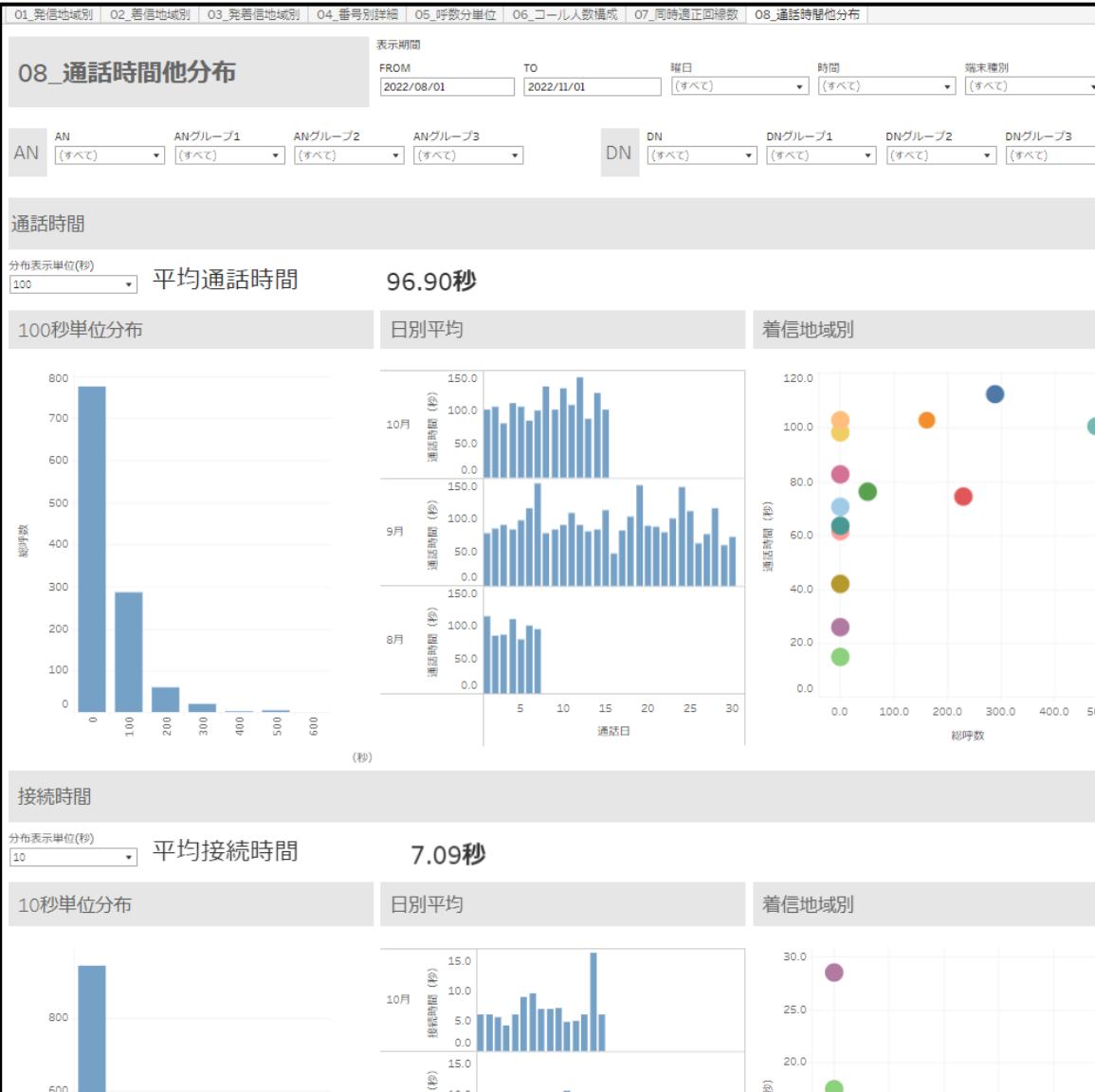


プラン	スタンダードプラン
画面名	07_同時適正回線数
データ蓄積期間 (可視化期間)	最長 3カ月
グループ化リストの 活用可否	不可
分析者 (推奨活用者)	・コールセンターマネージャー
概要/分析ポイント	<ul style="list-style-type: none"> 全体マクロ、または、AN・DNどちらか1つ指定し、該当単位での適正回線数および同時接続数を表示 適正回線数と実際の同時接続数の乖離把握により、必要な席数の把握が可能、増員(増設)または割り切り(一時的な状況なので静観)などの判断が可能 日別時間帯別ヒートマップ表示から、どの時間帯が逼迫しているか、一時的か恒常的なの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

詳細：08_通話時間他分布

つなごう。驚きを。幸せを。

NTT docomo Business



プラン	スタンダードプラン
画面名	08_通話時間他分布
データ蓄積期間 (可視化期間)	最長 3ヶ月
グループ化リストの 活用可否	可(お客様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)	<ul style="list-style-type: none"> ・コールセンターマネージャー <ul style="list-style-type: none"> ・1通話あたり通話時間の分布や通話前に費やしている接続時間(IPVガイド時間)を表示 <ul style="list-style-type: none"> ・「通話時間」では、1通話あたり通話時間のコール単位の分布、日別の平均通話時間、着信別(複数コールセンターを想定)の相関グラフにより、適切な通話時間のKPI作成やコールセンターマネジメントに活用可能 <ul style="list-style-type: none"> ・「接続時間」「IVR接続時間」では、通話前に費やしている時間の把握により、適切なガイド内容への改善などに活用可能 <ul style="list-style-type: none"> ・特に"分布表示単位(秒)"を可変させる(1,5,10,50,100)ことにより、フィット感のある分析が可能
概要/分析ポイント	

詳細：09_満足率と一次解決率

つなごう。驚きを。幸せを。



01_発信地域別 | 02_着信地域別 | 03_発着信地域別 | 04_番号別詳細 | 05_呼数分単位 | 06_コール人數構成 | 07_同時遡正回線数 | 08_通話時間帯分布 | 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 ANグループ1 ANグループ2 ANグループ3 DN DNグループ1 DNグループ2 DNグループ3

満足率

満足率サマリー

	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	最大	一次解決率基準値
1.0 回	62.0 回	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(お客様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"> 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 比較対象期間を設定し、表示期間との比較と評価を表示 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 同日同時間帯に同じ人(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

ベンチマーク

つなごう。驚きを。幸せを。

NTT docomo Business

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 (すべて)

STEP2 フィルタ:比較対象 (ご利用番号)

AN AN ① ANグループ1 ANグループ2 ANグループ3 DN DN ① DNグループ1 DNグループ2 DNグループ3

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)

完了率

時間外呼 ① Good 85.7% 77.5% 差分 8.2pt 比較対象 85.7% ベンチマーク(中央値) 100.0%

FD/ND話中 ① Good 0.6% 1.9% -1.3pt 0.6% 1.9%

着LS話中 ① Good 0.6% 1.9% -1.4pt 0.6% 1.9%

呼中放棄呼 ① Bad 2.9% 2.3% 0.6pt 2.9% 2.3%

無応答遭遇呼 ① Good 0.6% 1.9% -1.3pt 0.6% 1.9%

案内中放棄呼 ① Bad 2.9% 2.7% 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(お客様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)	<ul style="list-style-type: none"> ・コールセンターマネージャー <ul style="list-style-type: none"> ・ベンチマーク画面では、お客様が選択したベンチマークのデータとお客様のデータとの比較分析が可能 ・ベンチマークデータは毎月更新 ・選択した業種と自社のデータを比較可能 <p>※お客様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</p> <p>※上記の場合は業種区分または対象月を追加</p>
概要/分析ポイント	