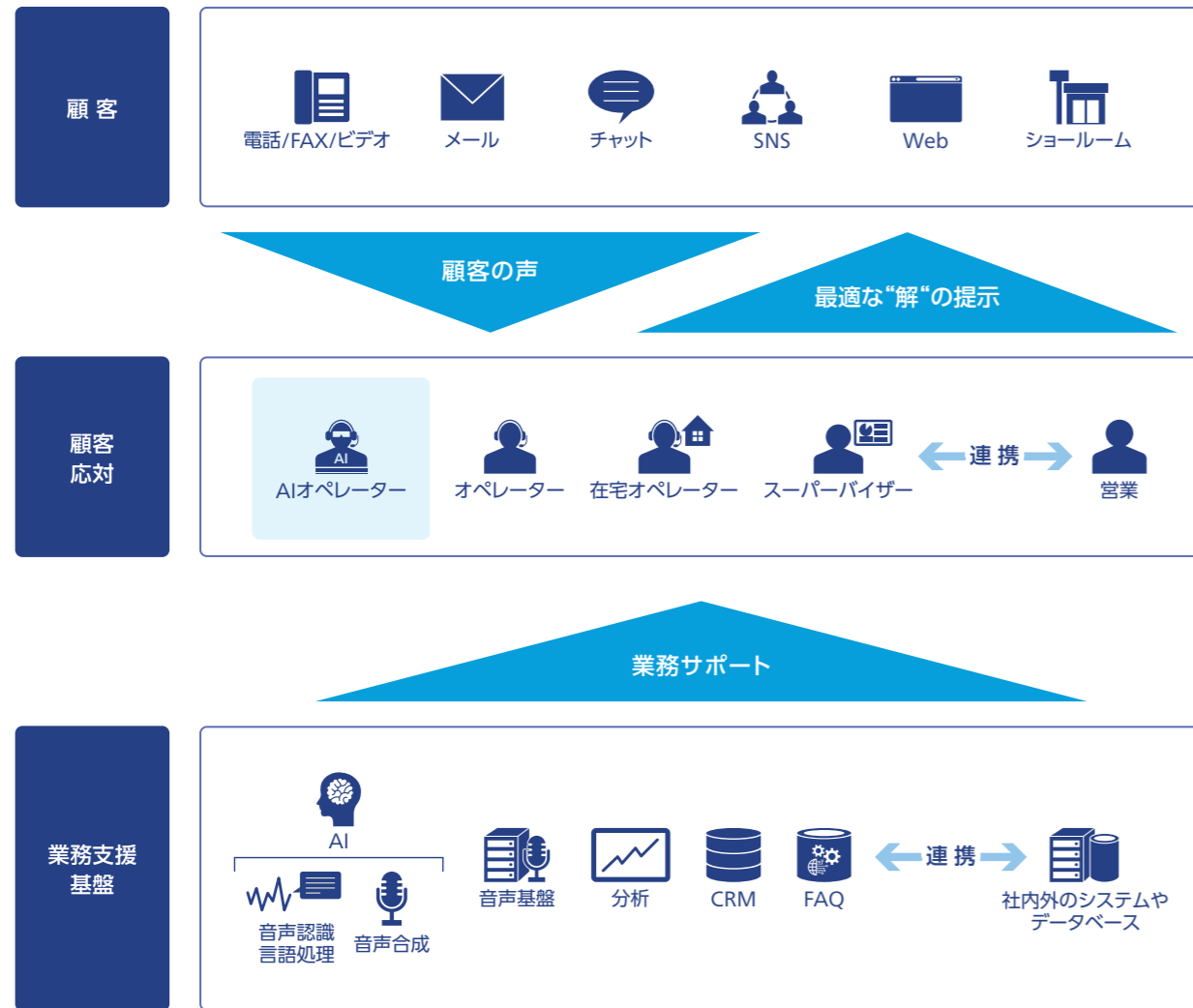


ソリューションの特長  
SOLUTION

多彩なチャネルから集まる顧客の声を集約し、顧客行動の多様化に対応した最適な“解”へと導くコンタクトセンターです。業務支援基盤をAIやCRMと連携させ、複雑化した顧客の状況を的確に判断、サポートします。



ソリューション



顧客との接点を強化し  
ロイヤリティを高めたいお客さまへ  
オムニチャネルコンタクトセンターソリューション



つながる人が喜ぶ  
コンタクトセンターの処方箋

導入の流れ



- お客さまの経営計画や既存構成をヒアリングしながら現状を把握し、課題を明確化します
- 課題解決を目指し、お客さまそれぞれのコンタクトセンター業務に適した音声基盤をご提案します

詳しくは、 [オムニチャネルコンタクトセンターソリューション](#) で検索!



AIがいつでも  
顧客に寄り添う

簡易な問い合わせにはAI/チャットボットによる自動応答。顧客からの問い合わせに24時間365日対応可能。



オペレーターの  
ワークスタイル変革

FAQの自動ポップアップにより、対応品質を向上。また、対応履歴をリアルタイムに音声認識することでACW (After Call Work) の稼働を削減。



データ収集・分析で  
企業を育てる

コンタクトセンターで情報を収集・分析してマーケティングに活かすことでお客さまの新しい企業価値を創出。

お問い合わせ

NTTコミュニケーションズ株式会社

ホームページ <https://www.ntt.com/sol-omni>



- 記載内容は2019年2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。

2019.2

Copyright © 2019 NTT Communications



顧客ニーズに  
柔軟に対応

移り変わる顧客ニーズに柔軟に対応できる  
シームレスな情報基盤構築をサポートします

# ユースケース

## 01 顧客別のチャンネル最適化

### ニーズ

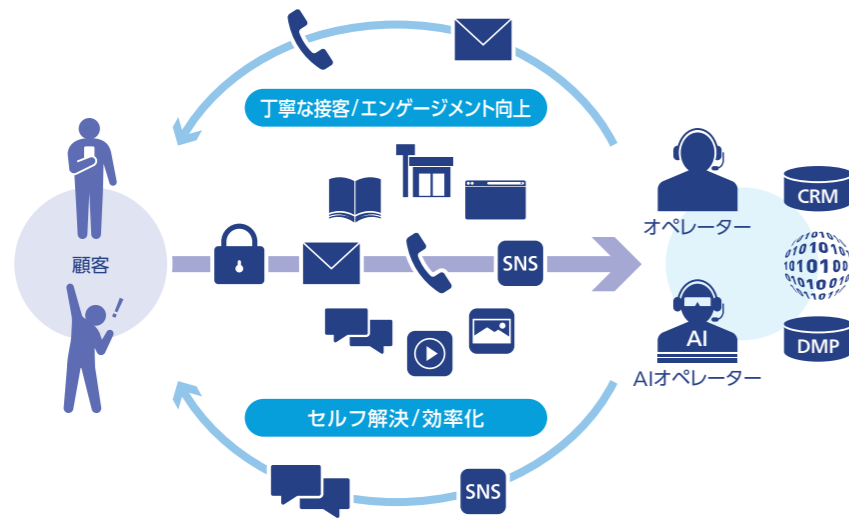
- ・オムニチャンネルでの一元的な対応に加え、顧客単位でのチャンネルを最適化したい
- ・コンタクトセンター戦略に応じた機能選択により、エンゲージメント向上と効率化を合わせ持つコミュニケーションを実現したい

### 主なKPI

- ・NPS/CES、CV率
- ・セルフ解決率/問い合わせ数

### お客さま例

- ・個人向けにサービスを提供しているお客さま (流通業など)



## 02 AIを活用した効率化と高度化

### ニーズ

- ・AIを活用した自動化を柔軟に拡張することで以下を実現したい
- ①オペレーター/システム管理者の稼働削減
- ②オペレーターの心的負荷の低減
- ③ノウハウ活用の最大化

### 主なKPI

- ・自動応答完了率/呼損率
- ・離職率/ES、通話時間

### お客さま例

- ・個人向けにサービスを提供しているお客さま (流通業など、No Show対策を含む)

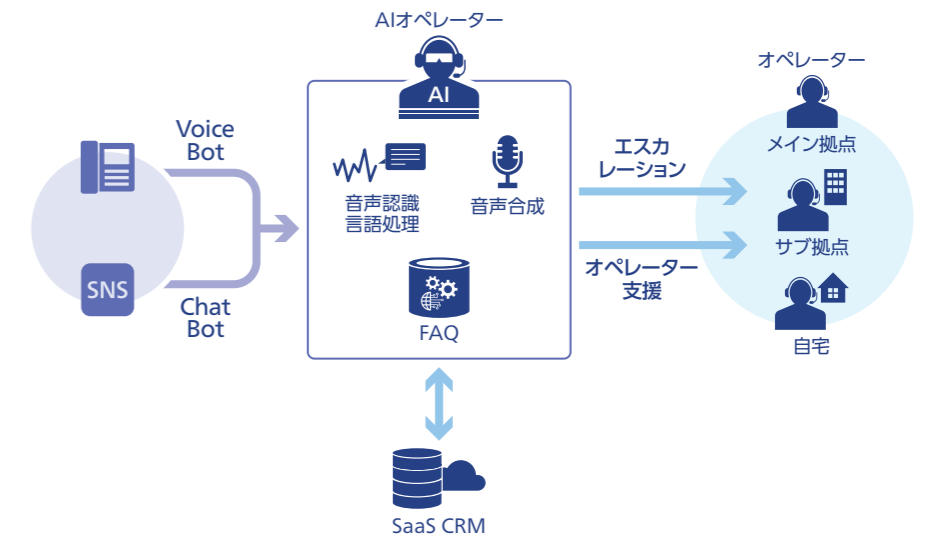
### お客さま課題

- ・人材不足へ対応したい
- ・対応品質を均一化したい

### 効果

- ・AIオペレーターが定型業務対応を実施することで、根本的な人材不足解消を実現
- ・AIオペレーターで対応できないイレギュラーな問い合わせはオペレーターにエスカレーション
- ・サブ拠点や自宅からもメイン拠点と同等の対応品質を実現

### 提案事例 | AIオペレーターで自動化したコンタクトセンター



## 03 「つながらない」時のシェア人材活用

### ニーズ

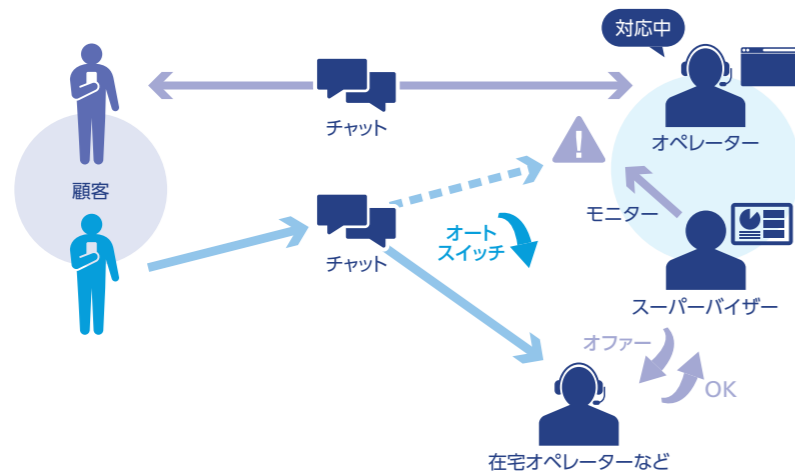
- ・呼量の繁閑の差が大きい状況や緊急時にもつながる仕組みを提供し、顧客を安心させてロイヤリティを向上したい
- ・在宅のオペレーターや有識者、技術者などを活用し、呼量にあわせた対応をしたい

### 主なKPI

- ・呼損率
- ・投資額

### お客さま例

- ・運輸業、生活・公共サービス業のお客さま
- ・コンタクトセンターの人材不足に悩むお客さま (全業種)



## 04 VoC/社内外データを活用したマーケティング

### ニーズ

- ・リアル/デジタルのハイブリッド情報を顧客単位で統合し、セグメントの拡大/精査、デジタルアプローチを自動化/効率化したい
- ・人的セールスにおいて、旬で密度の濃いインサイドセールスを展開し、受注数を拡大したい

### 主なKPI

- ・ニーズリスト数、アタック率
- ・CV率、ファン数

### お客さま例

- ・企業向けに製品/サービスを提供しているお客さま

### お客さま課題

- ・新しいチャンネル追加など顧客接点を改善したい
- ・オペレーターの稼働を安定的に確保したい

### 効果

- ・CRM連携することで複数のチャンネルからの問い合わせに一元対応
- ・テキスト化した通話録音データを分析して内部FAQなどオペレーターを支援

### 提案事例 | 分析データを活用できる「プロフィットセンター」

