

# 顧客対応品質の向上と対応コストの削減 ～IBMのOracle Service Cloud導入コンサルティングサービスのご紹介～

企業はお客様の声に耳を傾けながら競合との差別化を図るため、優れた顧客体験を提供すべく更なる顧客対応品質の向上に向けた取り組みを行なっています。

特に顧客接点の最前線となるコンタクトセンターでは、電話のみならず様々なタッチポイントと組合せつつ、従業員の対応力を強化することで、より良質な顧客体験の提供が必須となっています。

IBMはコンタクトセンターでの優れた顧客体験価値提供を、顧客対応品質向上と対応コスト削減の両面で可能にするソリューションをご提供します。

## 顧客対応品質の維持・向上に課題

コンタクトセンターを持つ企業へのアンケート結果では、非正規雇用の従業員が多いコンタクトセンターでは従業員の入れ替わりサイクルが早く、新人の育成コストの割には業務の生産性が上がらない状況が見られます。そのため、一定レベルまでの従業員育成を早期に可能とする職場環境の構築が急務と考えられます。

### ＜コンタクトセンター運営における最も深刻な課題＞

出典：コールセンタージャパン 2016.9 「国内コールセンターの現状と課題」

1位	オペレーター、スーパーバイザーの育成・採用 (35%)
2位	オペレーターの生産性向上 (15%)
3位	品質向上 (13%)
4位	呼量の削減 (11%)
5位	オペレーターの定着率向上 (8%)

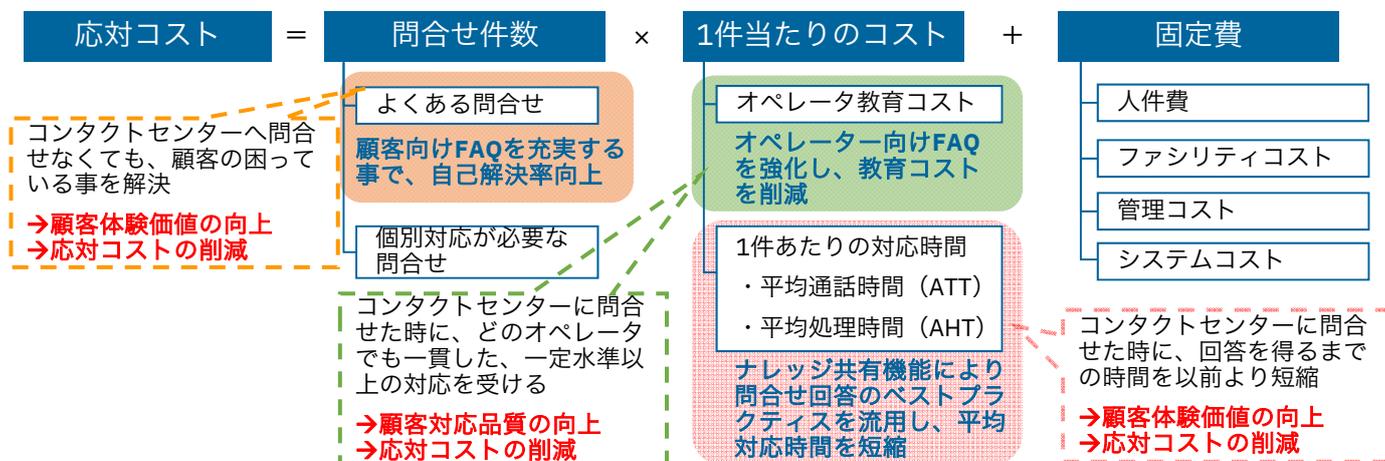


顧客対応品質の維持・向上が困難

## ナレッジ(FAQ)活用による顧客体験の改善、対応品質向上と対応コスト削減

問合せの多くは過去に類似の問合せが多い傾向にあり、蓄積されたナレッジ(FAQ)を有効活用する事が可能です。顧客向けWeb/スマートフォンサイトでは、時間外問合せへの対応や「電話が面倒」などの顧客ニーズに対応した顧客向けFAQを提供する事で、良質な顧客体験を提供しつつ、自己解決率向上による入電呼量抑制による対応コストの削減を目指せます。

またコンタクトセンター内ではオペレーター向け内部FAQを強化・活用する事で、新人でも早期に顧客対応が可能となり、対応品質を維持しつつオペレーター教育コストを削減する事が可能です。

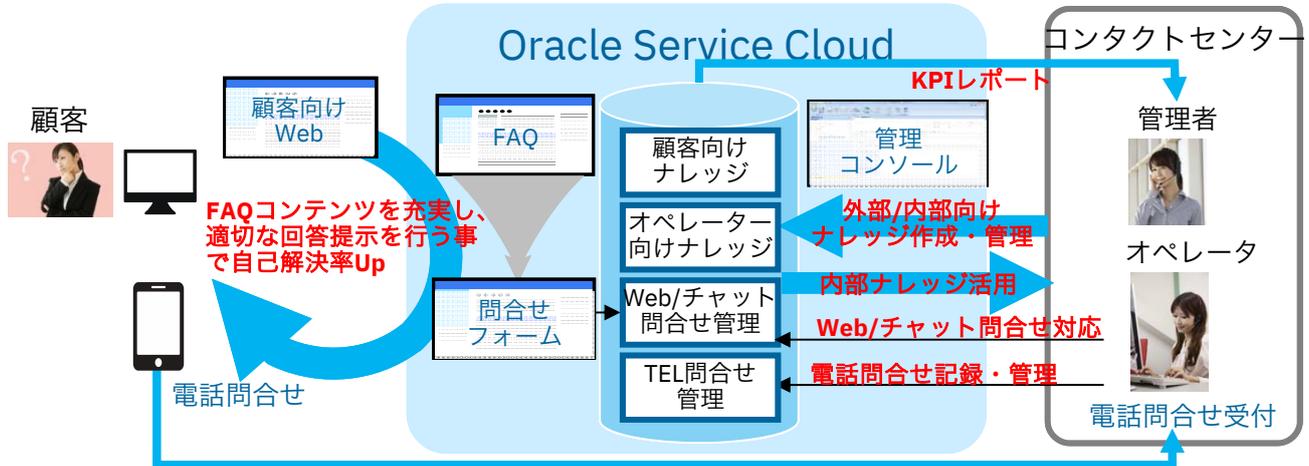


## 強力なナレッジ機能を持つクラウド型サービス

クラウドサービスである Oracle Service Cloud は、AIによる強力なナレッジ機能(FAQ)とコンタクトセンターとしての問合せ対応管理機能が備わっています。

これにより、Webサイトで 顧客自身による顧客向けFAQ検索による自己解決率向上と、チャット、電話等のマルチチャネルからの受付対応には オペレータ向けFAQによる対応品質の向上が可能となります。

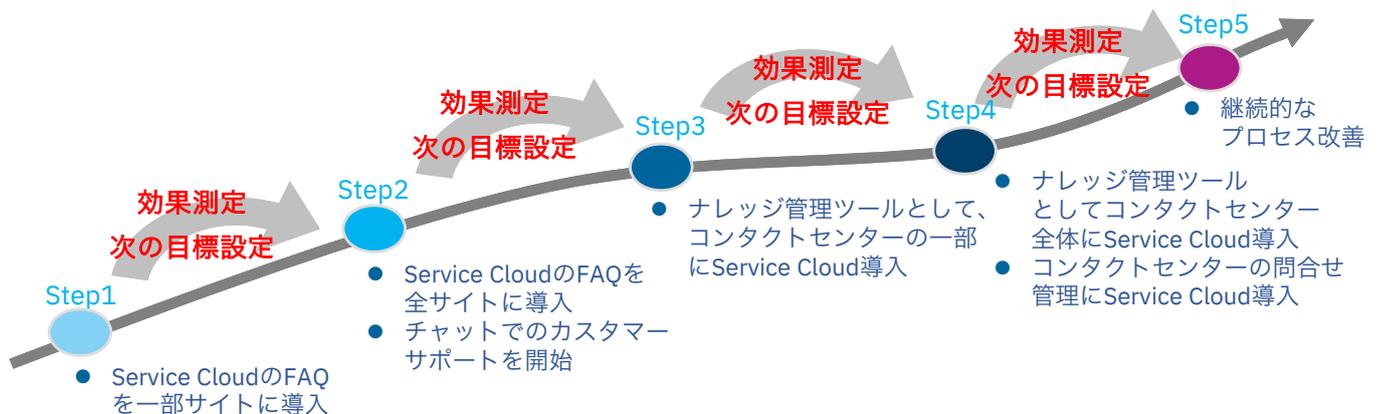
### <ソリューション概要>



## IBMがお勧めするOracle Service Cloudの最適な導入方法

段階的な導入により、各々の導入目標設定と効果測定を行い、着実に効果を検証しながら進める事が出来ます。

### Oracle Service Cloud 導入ロードマップ(例)



※目標設定には、IBMコンタクトセンター診断サービスの適用も可能です。  
 ※上記ではOracle Service CloudをService Cloudと表記しています。

## Oracle Service Cloudの導入効果

### 豊富な実績

海外2,500社以上、国内では最大級のECサイト、最大級のポータルサイトを含む140社以上に導入事例あり。

### 国内最大級のインターネットショッピングモール

- 1日あたりの問合せ件数 **40%減**
- 問合せ1件あたりの対応コスト **35%減**
- お客様対応の生産性 **1.7~2倍**

### 国内最大級のポータルサイト・通信サービス

- 電話問合せ件数 **60%減**
- メール問合せ件数 **20%減**
- 電話対応件数 **30%増**

実際の画面デモや、活用ケースなどをご紹介させていただきます。

お問い合わせ先：ORCLALL@jp.ibm.com

※当資料に記載された情報は、事前の予告なく変更させていただく場合がございます、あらかじめご了承下さいませお願いいたします。

