



**“未来型自動応答(IVR)がVOC活用の明日を変える！”**  
**～コールセンターにおけるコスト削減と付加価値創造～**

**2011年11月16日**

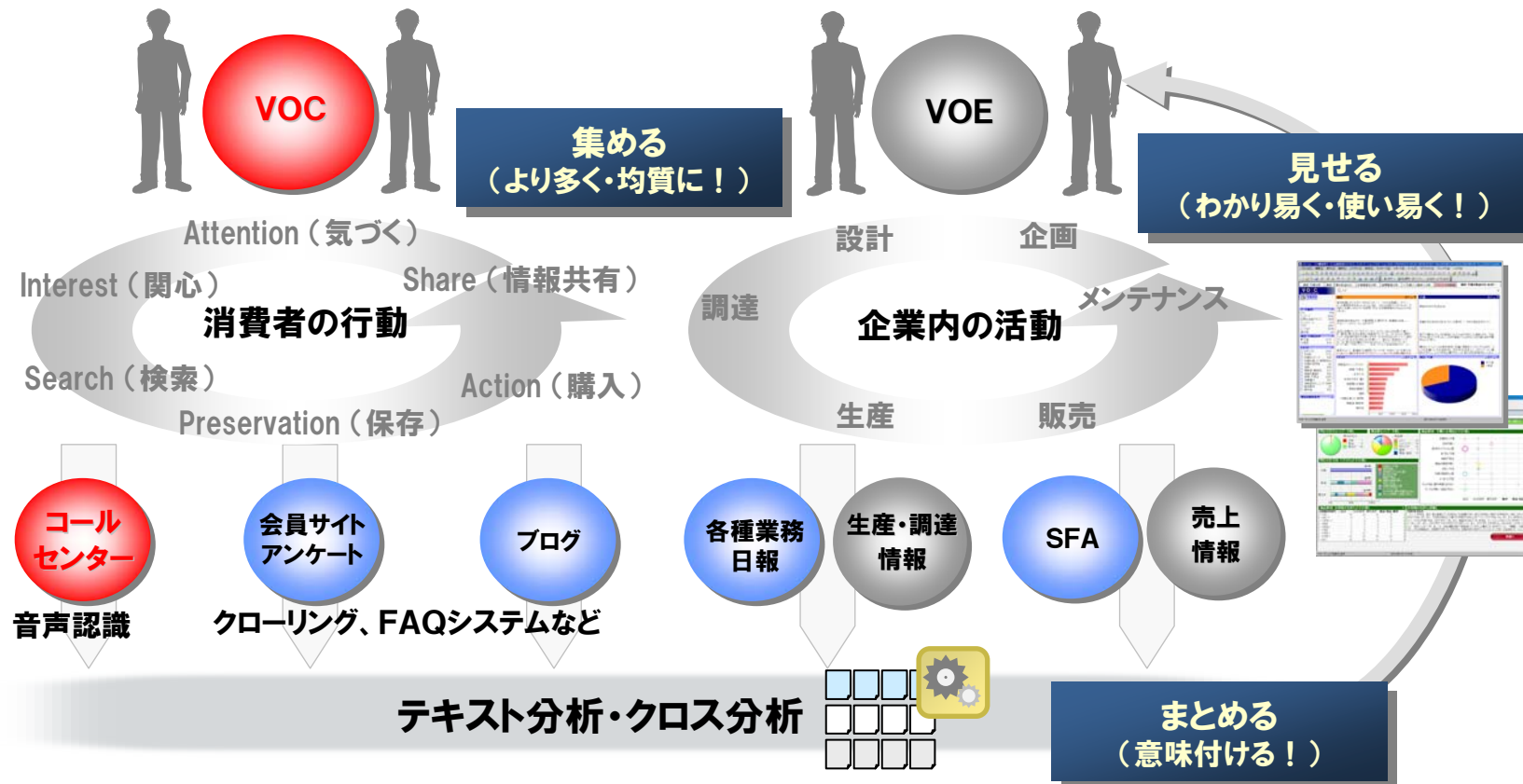
**SCSK株式会社**

(※文中の“VOiC IVR“はサービス開発中の商品です)

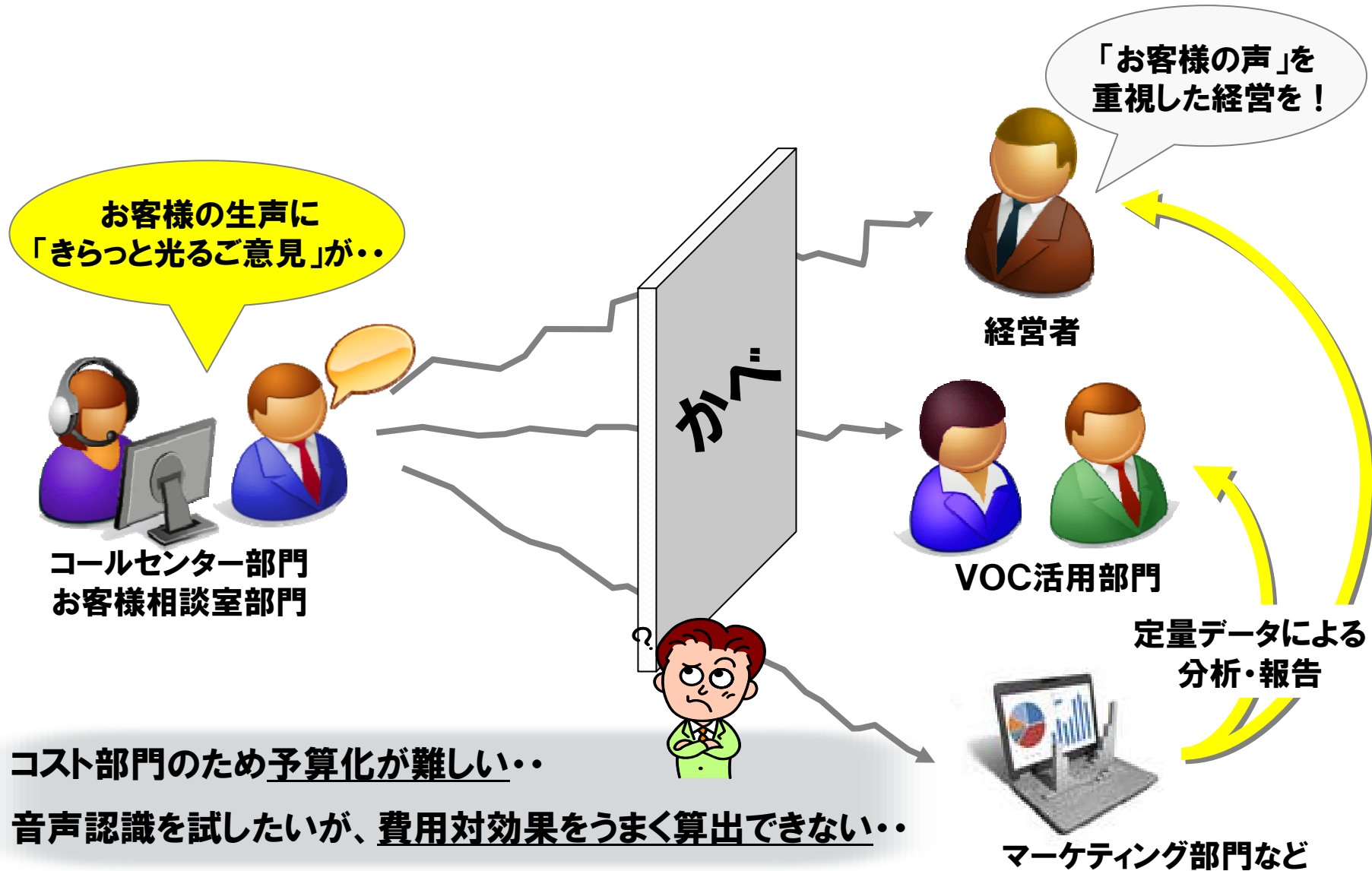
# “VOC活用サービス VOiC”って..?

VOC活用に先進的に取り組まれている企業の“**活用エッセンス**”を参考に、“旧株式会社CSK”において、2010年3月から販売させていただいているサービスです。

コールセンター、各種日報、ソーシャルメディアなどからの**データ収集**、「お客様の声」の**分析**、テキスト以外の定量情報との**クロス分析**まで、一連のサービスとして提供しています。



# コンタクトセンターでVOC活用するために“超えないといけない壁”



## 3つの コンセプト



### コンタクトセンターのコスト削減・CS向上のために・・・

- ・お客様の「お待たせ」「イライラ」を削減して、CS向上をはかりたい・・・
- ・「夜間／休日対応」を充実させ、売上向上／CS向上につなげたい・・・
- ・瞬間的な「あふれ呼」対応のために、人件費を増やしたくない・・・
- ・入電時「振分け」を自動で行い「受付」だけのオペレーターを削減したい・・・
- ・簡単な「お問合せ」は、IVRで完結したい・・・

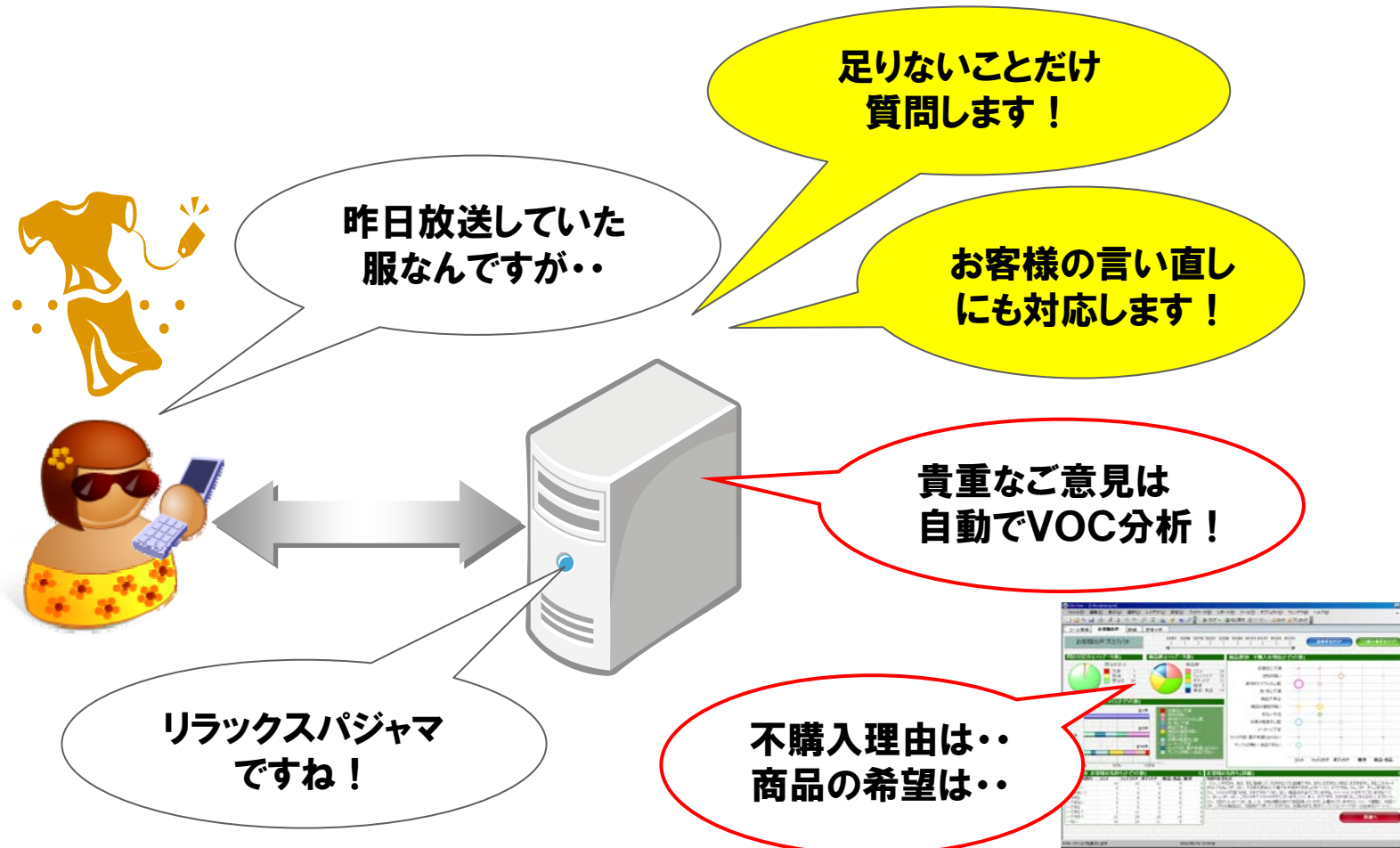
### VOC活用・音声認識導入の予算化のために・・・

- ・本格的にVOC活用を始めるための予算を捻出したい・・・
- ・音声認識を試してみたいが、その費用対効果を上手に算出したい・・・

### 音声認識後のVOC活用のために・・・

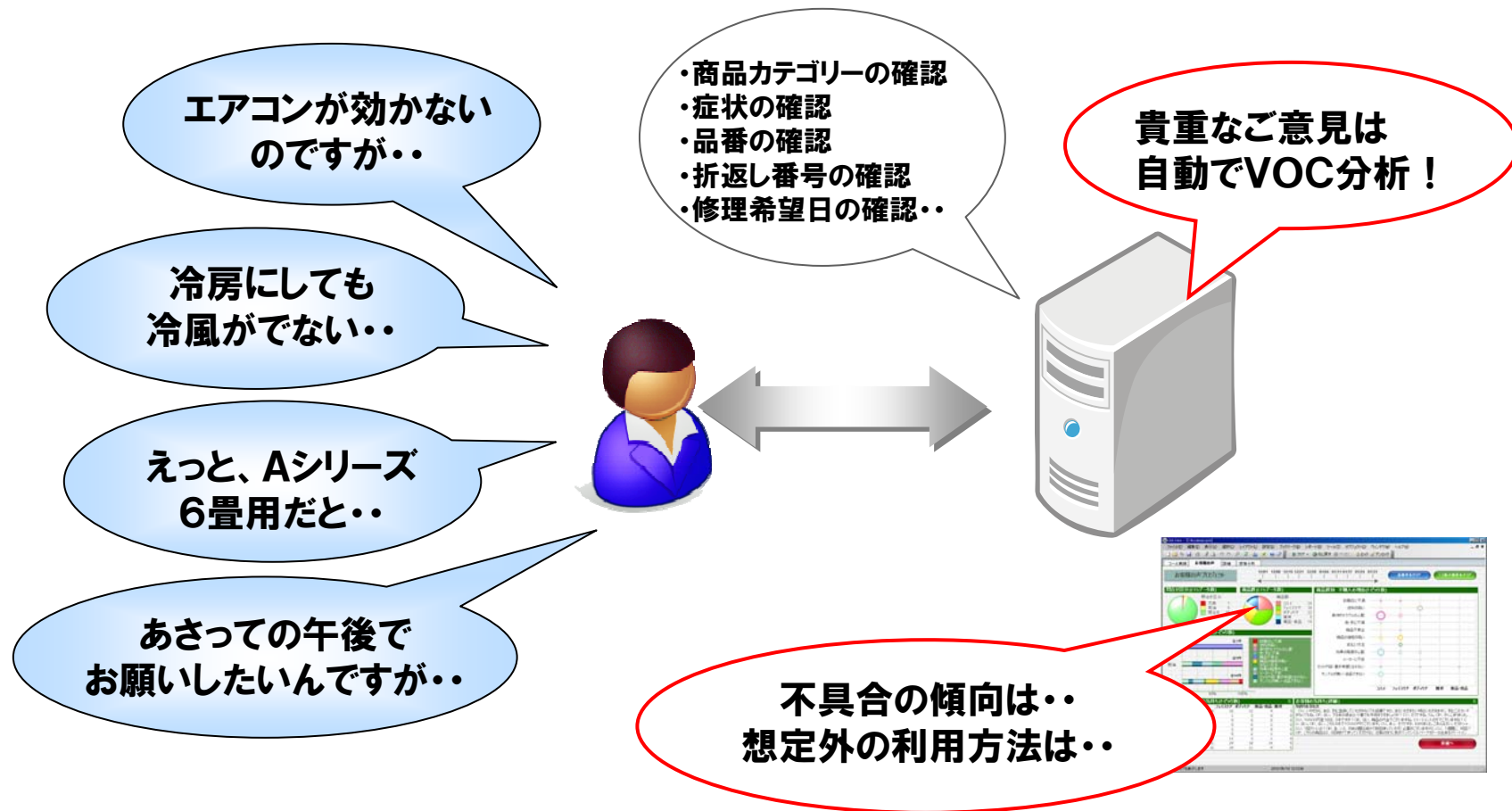
- ・受電から音声認識を活用し、効率よくお客様の声を収集したい・・・
- ・音声認識だからこそ・・・即時性を持ったVOC分析を将来的に目指したい・・・

「通信販売受注」での活用例・・・



☆お客様にはノンストレス効果、通販事業者様には、受電率向上とコスト削減効果を！

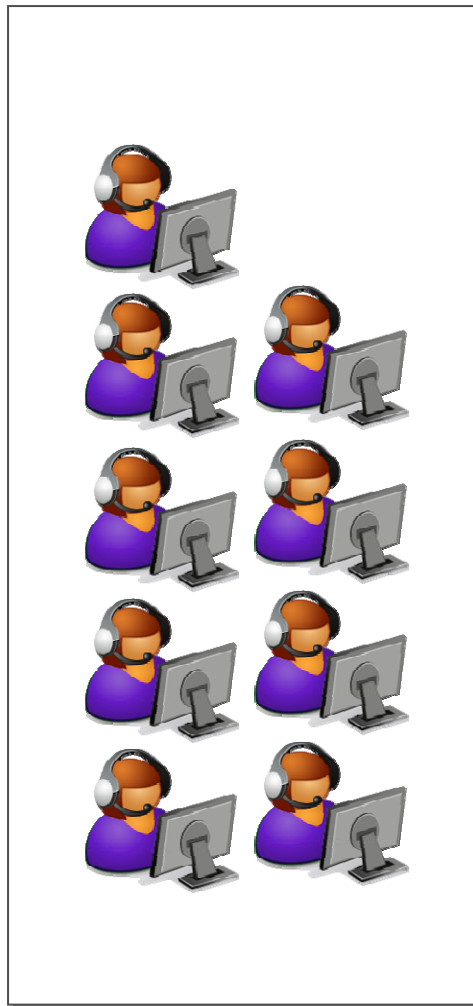
**「修理受付」での活用例・・**



☆お客様の「不正確な選択」を削減、更に、窓口の整理と修理対応コスト削減を！

# SCSKが目指す・・・コールセンター近未来への提案！

## 現在のオペレーターにかかる経費

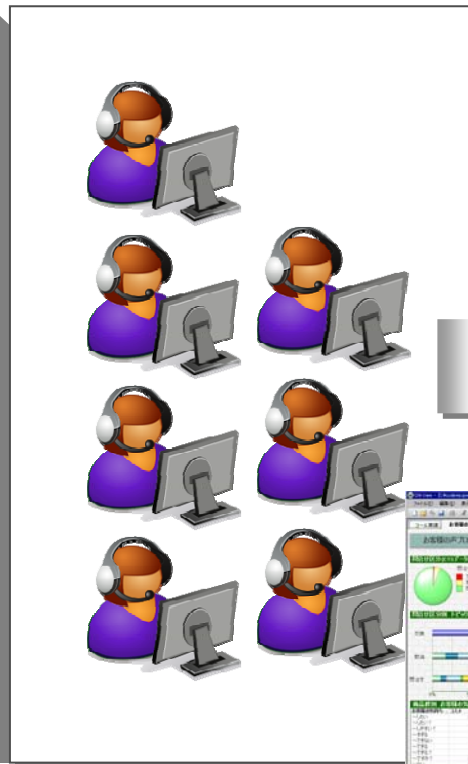


VOiC IVR  
採用により・・・



VOiCくん

20%以上削減！



同時にVOC活用  
音声基盤も！



# “SCSKのVOC活用サービス” コンセプト

“VOC活用サービス VOiC”は、お客様がめざすVOC活用の姿に合わせ、段階的に高度な活用に移行できるサービスをご提供してまいります。

データマイニングとの統合





---

The logo for SCSK, consisting of the letters 'SCSK' in a bold, blue, sans-serif font. The letters are closely spaced and have a slight shadow effect.

夢ある未来を、共に創る。