

The SCSK logo is rendered in a bold, blue, sans-serif font. The letters are thick and closely spaced, with a slight shadow effect that gives it a three-dimensional appearance. The background of the slide features several overlapping, thin blue lines that form a large, abstract circular shape, partially framing the logo and the main text.

夢ある未来を、共に創る。

# ITを駆使した コールセンター業務の効率化

## ～応対時間半減の実現～

---

SCSK株式会社

2011年11月18日

2011年10月1日、住友商事グループの一員である“住商情報システム株式会社”と、独立系情報サービス事業者である“株式会社CSK”が1つになり、グローバルITサービスカンパニーが誕生しました。

二社の強みを活かしながら、グローバル展開のサポートなど、あらゆるビジネスシーンにおけるパートナーとして、これまで以上に、お客様のニーズにお応えしてまいります。



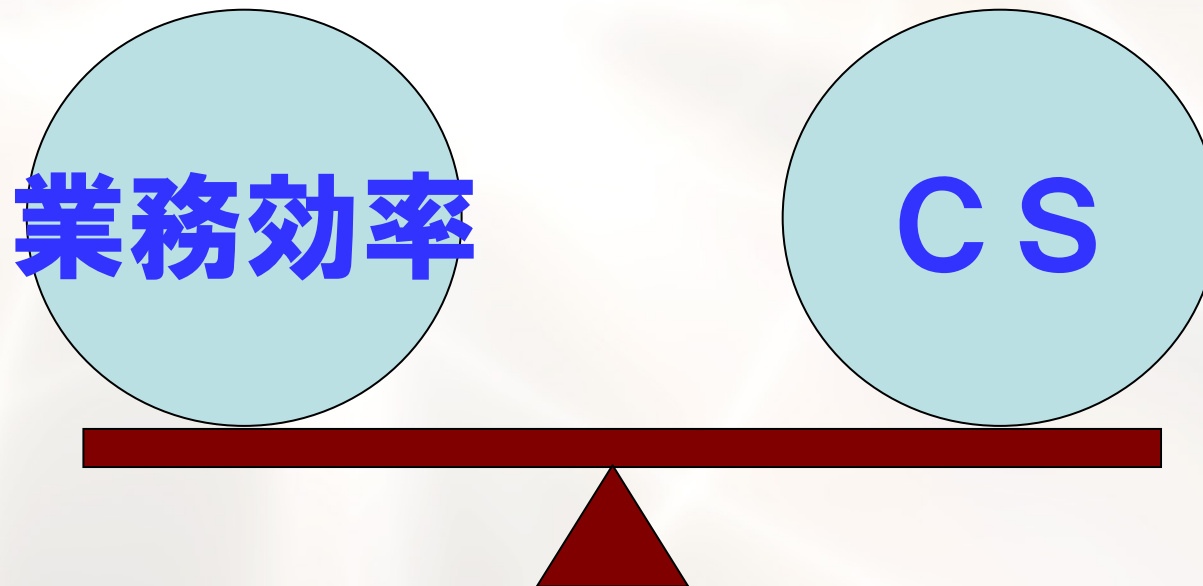
# 「応対時間半減」は正しいか？

コールセンター全般的には

**Yes**の場合と**No**の場合があると考えます。

**Yes** → 業務効率が上がる

**No** → 顧客満足度（CS）が下がる可能性がある

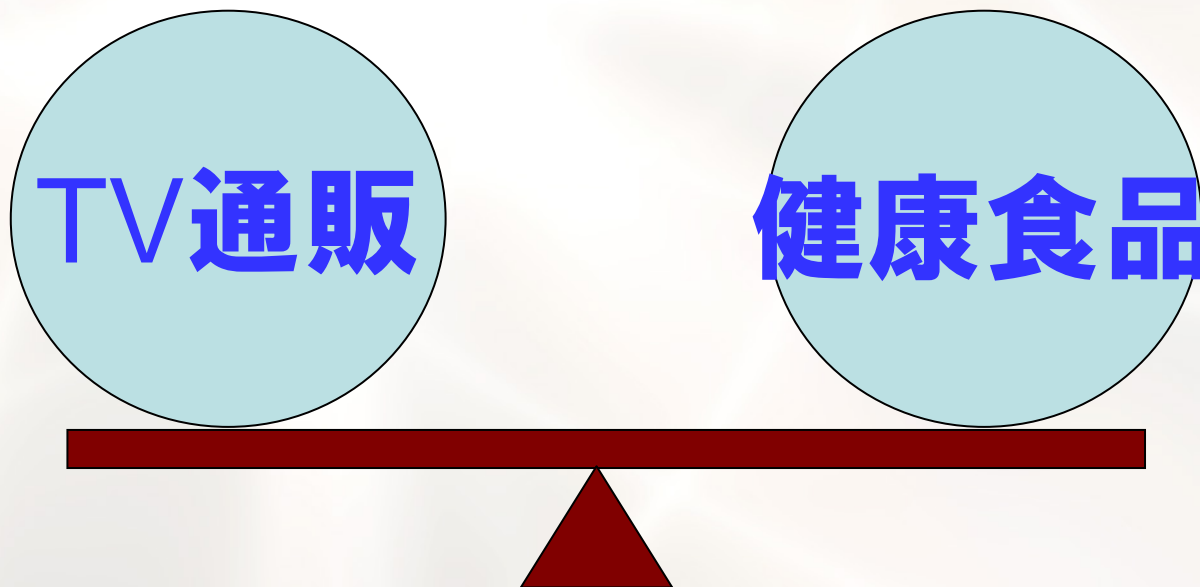


# 「応対時間半減」は正しいか？

通販系コールセンターでは

Yesの場合とNoの場合があると考えます。

Yes → TV通販系コールセンターなど  
No → 健康食品系コールセンターなど

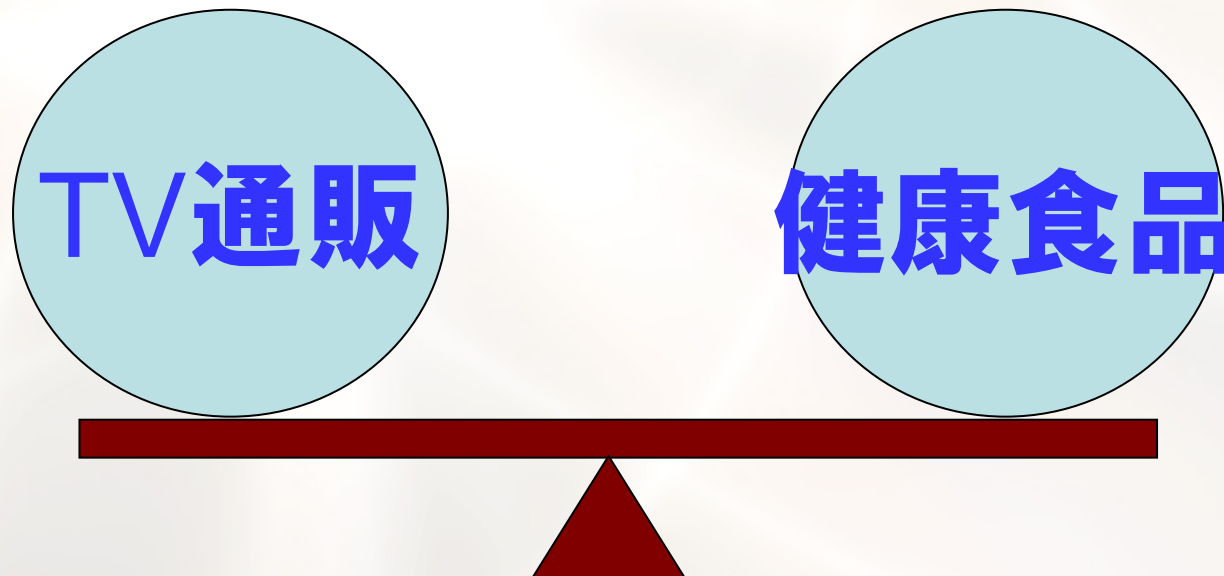


# 「応対時間半減」は正しいか？

更に言えば！

TV通販系は全てYes、健康食品系は全てNoかと言うと、  
そうとは限りません。

- TV通販系 → 貴重なお客様の声を取れずに終わっている
- 健康食品系 → 長時間会話によるコスト増の抑制に繋がる  
(通話料金、人件費)



受注業務やお問合せ業務など定型業務時間は削減し、  
その後のお客様との価値あるコミュニケーションに  
時間を割き、顧客満足度向上・売上拡大に繋げる。

実現のためのITソリューション！！

応対支援システム “PrimeContact”

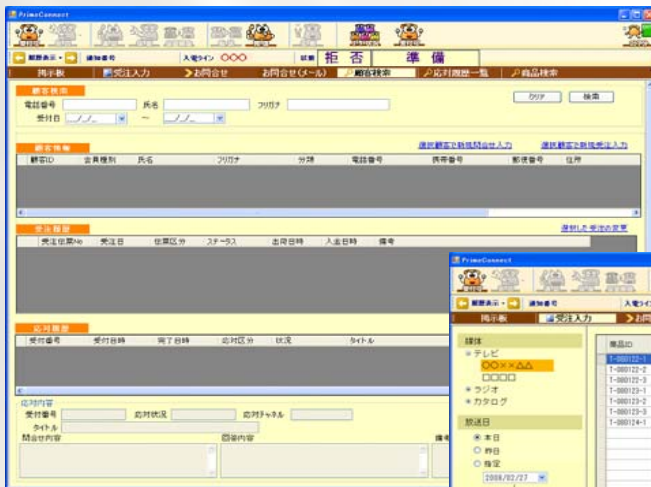


VOC活用サービス “VOiC”

# 応対支援システム “Prime Contact” とは？

コールセンターの受注業務、お問合せ業務を支援する仕組みです。  
特にユーザビリティに拘り、業務効率向上に貢献します。  
事例として、1コール当りの対応時間半減を実現しました。

顧客検索画面



お問合せ入力画面



商品検索画面



受注入力画面



## 画面構成

業務に必要な確認項目を 1画面に集約 しており、画面を切り替えを最低限にして 業務を完結 することが可能です。

## 画面配置

人間工学的に目線の動きは左から右、上から下が自然な動きと言われており、オペレータの操作が左上から右下 に流れるように配慮しています。





# “Prime Contact”の画面事例

**受注業務に必要な確認項目を  
1画面に集約  
画面をできるだけ切り替えることなく  
完結可能**

**顧客情報**  
顧客ID: 1234567890  
会員種別: [選択]  
電話番号: 012345678901  
氏名: 鈴木 ○○○  
フリガナ: スズキ ○○○  
会社名: [入力]  
郵便番号: 1234567  
都道府県: [選択]  
住所: 大阪市△△△  
○○○マンション 202号  
携帯番号: [入力]  
メールアドレス: xxx-ooo@saa.co.jp  
会員番号: [入力]  
生年月日: 2008/ /  
備考: [入力]

**注文情報**  
受注日: 2008/01/20 10:15  
出荷指示日時: 2008/01/21 10:15  
出荷日: 2008/01/21 15:15  
受注処理日時: 2008/01/20 12:15  
指示送信日時: 2008/01/21 10:15  
受注伝票No.: 1200001200001 1223 1223  
作成者: 田中 ○○  
最終更新者: 田中 ○○○○

**配送情報**  
氏名: 鈴木 ○○○  
フリガナ: スズキ ○○○  
会社名: [入力]  
郵便番号: 1234567  
都道府県: [選択]  
住所: 大阪市△△△  
○○○マンション 202号  
電話番号: 012345678901  
携帯番号: [入力]  
メールアドレス: xxx-ooo@saa.co.jp  
お届け希望日: 2008/01/22 時間帯: [選択]  
業者連絡: [入力]

**支払情報**  
支払方法: [選択]  
カード番号: 8000  
有効期限: 12 / 2008  
支払回数: [選択]

**その他情報**  
販売経路: [選択]  
キャンペーン情報: [選択]

**商品選択**  
商品名: ○○○○  
数量: 1  
送料: ¥600  
小計: ¥7,950

**注文合計**  
数量合計: 1  
商品合計: ¥7,000  
消費税合計: ¥350  
手数料合計: ¥0  
送料合計: ¥600  
調整: ¥0  
注文合計金額: ¥7,950

ボタン: マスタ編集, 編集キャンセル, 顧客登録, 注文変更, 注文取消, 注文確定

# “PrimeContact”の画面事例

**電話操作**

注文済 受注伝票No. 1200801200001 1223 1223 作成者 田中 ○○  
最終更新者 田中 □□□

受注日 2008/01/20 10:15 出荷指示日時 2008/01/21 10:15 出荷日 2008/01/21 15:15  
受注処理日時 2008/01/20 12:15 指示送信日時 2008/01/21 10:15

**顧客情報**

顧客ID: 45678901  
電話番号: 012345678901  
氏名: 鈴木 ○○○  
フリガナ: スズキ ○○○  
会社名: ○○○株式会社  
郵便番号: 1234567  
都道府県: 大阪府  
住所: 大阪市△△△  
携帯番号:   
メールアドレス: xxx-ooo@aaa.co.jp  
会員番号:   
生年月日: 2008/02/27  
性別:   
備考:   
[マスタ編集] [編集キャンセル] [顧客登録]

**商品情報**

商品名	数量	包装	のし	定価	送料	小計
○○○○フライパンセット	1	なし	なし	¥7,350	¥600	¥7,950

商品ID: T-080132-1  
商品名: ○○○○フライパンセット  
数量: 1  
包装: なし  
のし: なし  
単価: ¥7,350  
調整: 0  
倉庫: ○○倉庫  
送料: ¥600  
小計: ¥7,950

**支払方法**

支払方法:   
カード番号: 3838  
有効期限:   
支払回数:   
その他情報:   
販売経路:   
キャンペーン情報:   
[注文変更]

**注文確定**

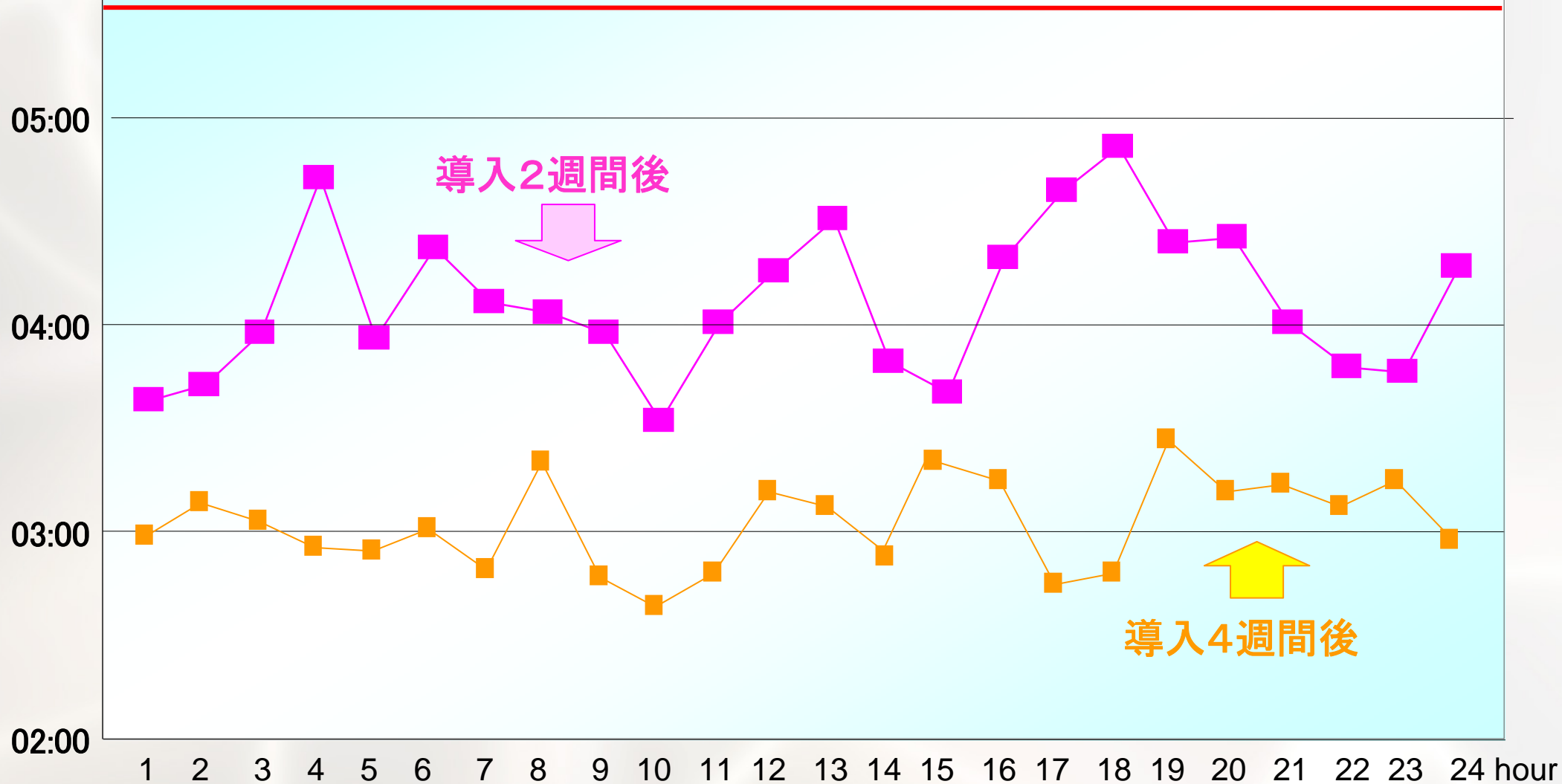
数量合計	1
商品合計	¥7,000
消費税合計	¥950
手数料合計	¥0
注文合計金額	¥7,950

[注文取消] [注文確定]

# 平均受注時間の推移

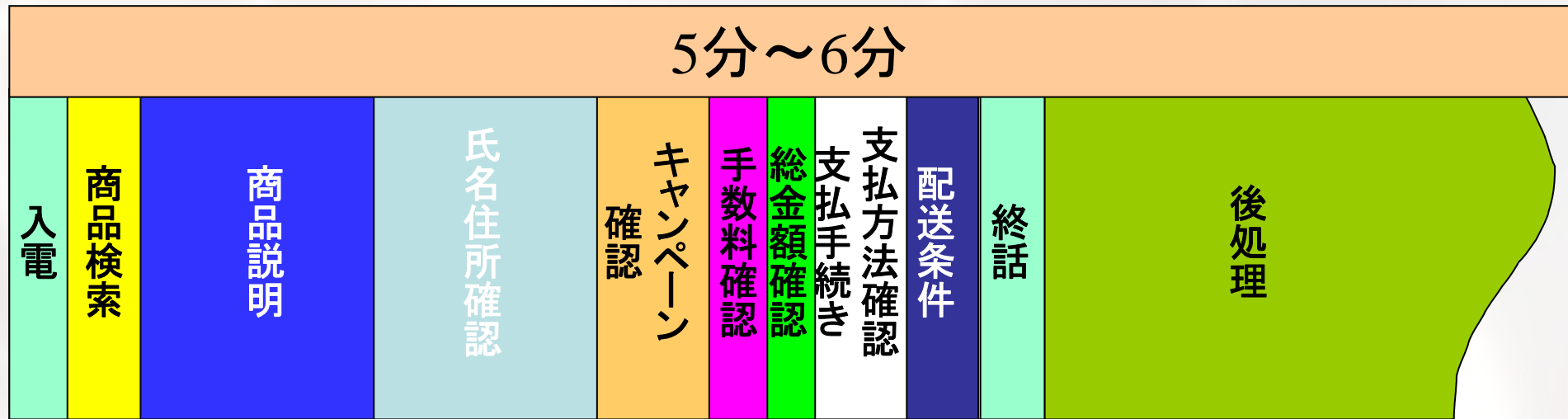
minutes  
06:00

PrimeContact導入前 受注時間:5分~6分

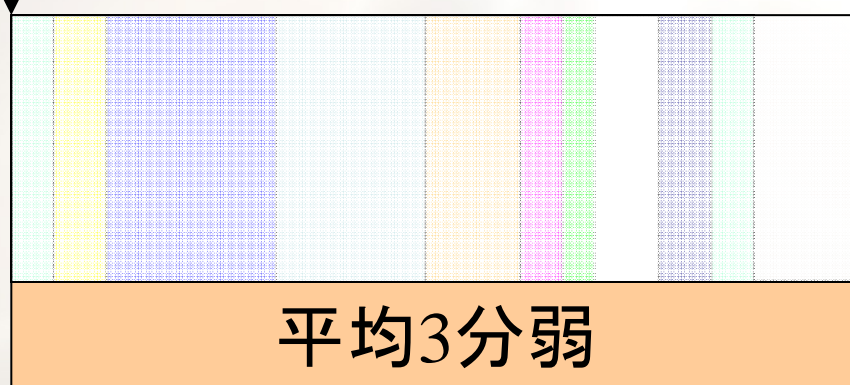


# 受注確認項目別作業時間

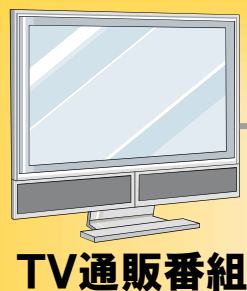
## PrimeContact導入前



## PrimeContact導入前



デモンストレーションをご覧ください！



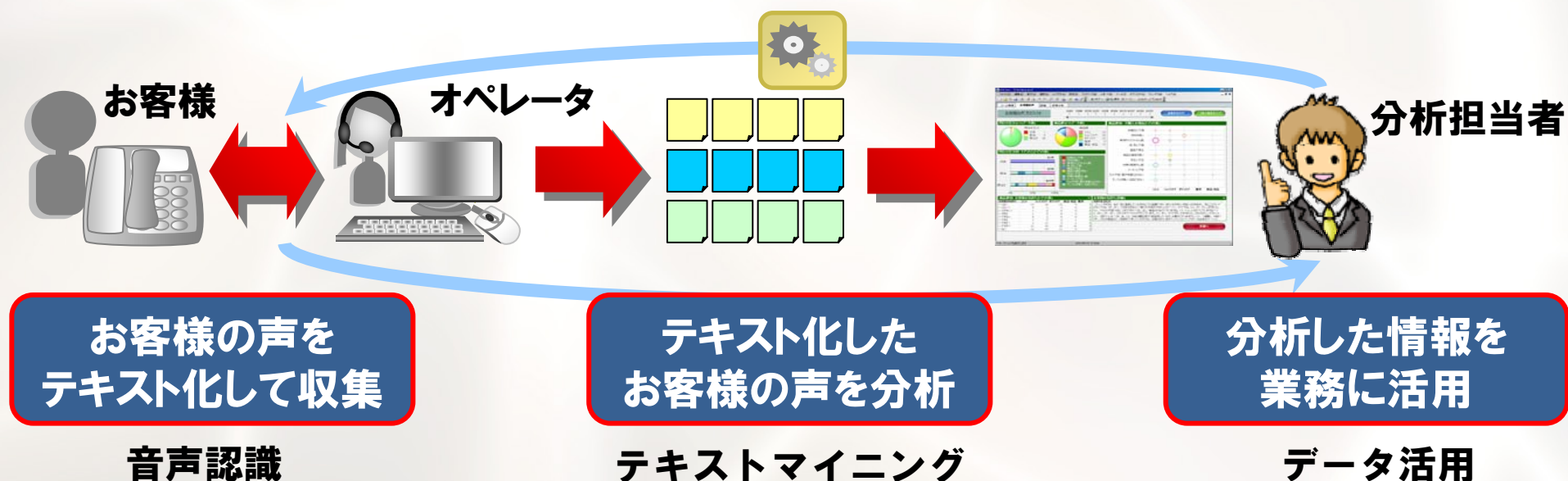
お電話ありがとうございます。  
ございます。

音声認識を活用した受注業務事例・・・

# VOC活用サービス“VOiC”とは？

コールセンターに集まるお客様の声（VOC）を、音声認識技術、テキストマイニング技術を駆使することで、**収集・分析・活用するサービス**です。

本日は、VOiCの技術をベースに開発した“VOiC IVR”をご紹介します。  
この“VOiC IVR”を適用することで、コールセンターへの入電数半減を目指します。



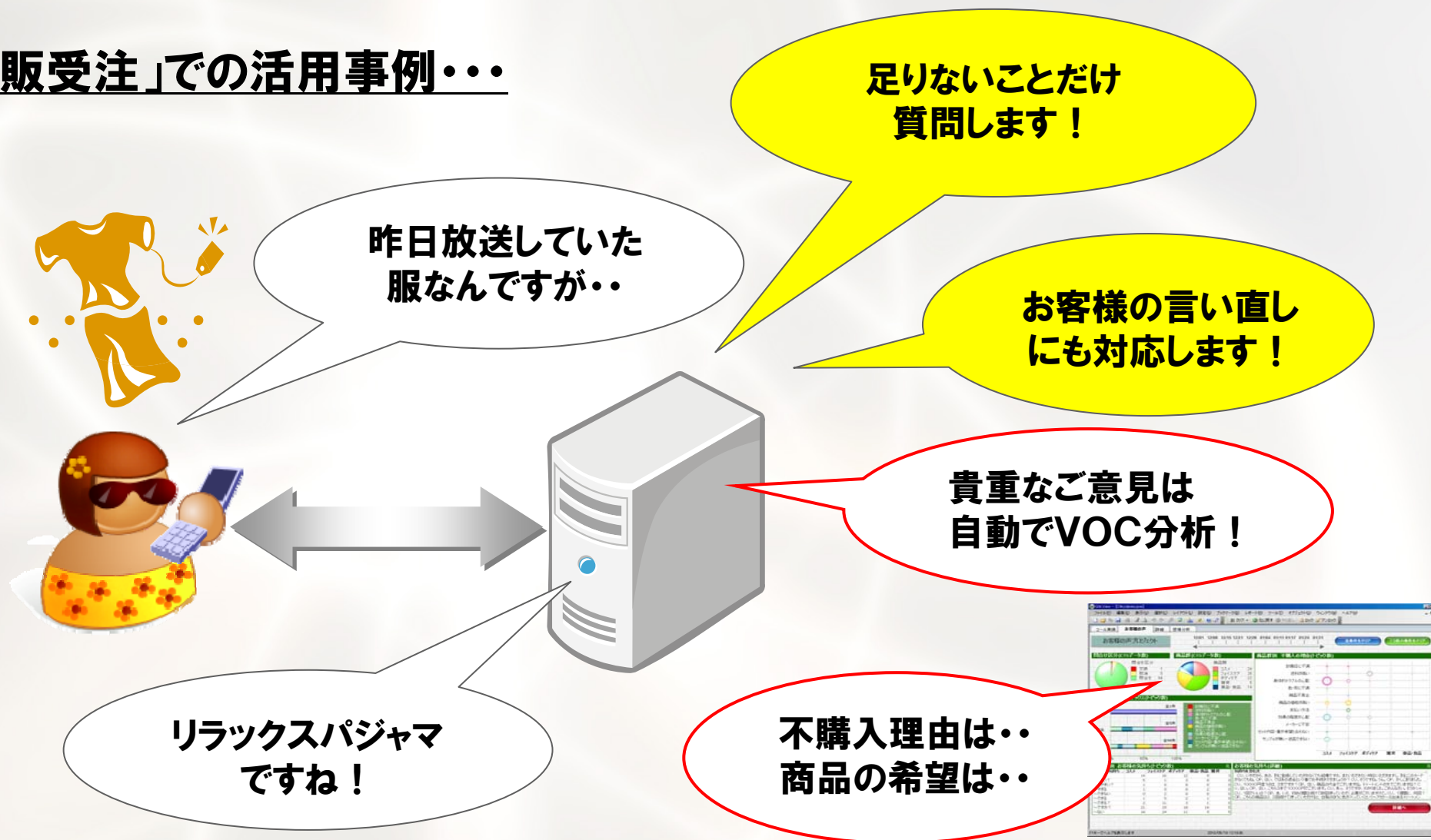
VOiCで培った音声認識技術＋言語処理技術を搭載、  
『人間らしい』『話してみたい』と思える**未来型 I VR**

入電数の削減は勿論のこと、CS向上・コスト削減のためにも！

- ・繋がらないというお客様の「イライラ」を無くして、CS向上を図りたい・・・
- ・「夜間／休日対応」を充実させ、売上向上に繋げたい・・・
- ・「あふれ呼」対応のための、人件費を削減したい・・・
- ・簡単な「お問合せ」は、IVRで完結し、コスト削減に繋げたい・・・



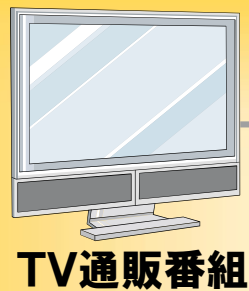
## 「通販受注」での活用事例・・・



☆お客様にはノンストレス効果を、コールセンターには、あふれ呼対応・受電率向上を！



デモンストレーションをご覧ください！



TV通販番組

通販カタログ

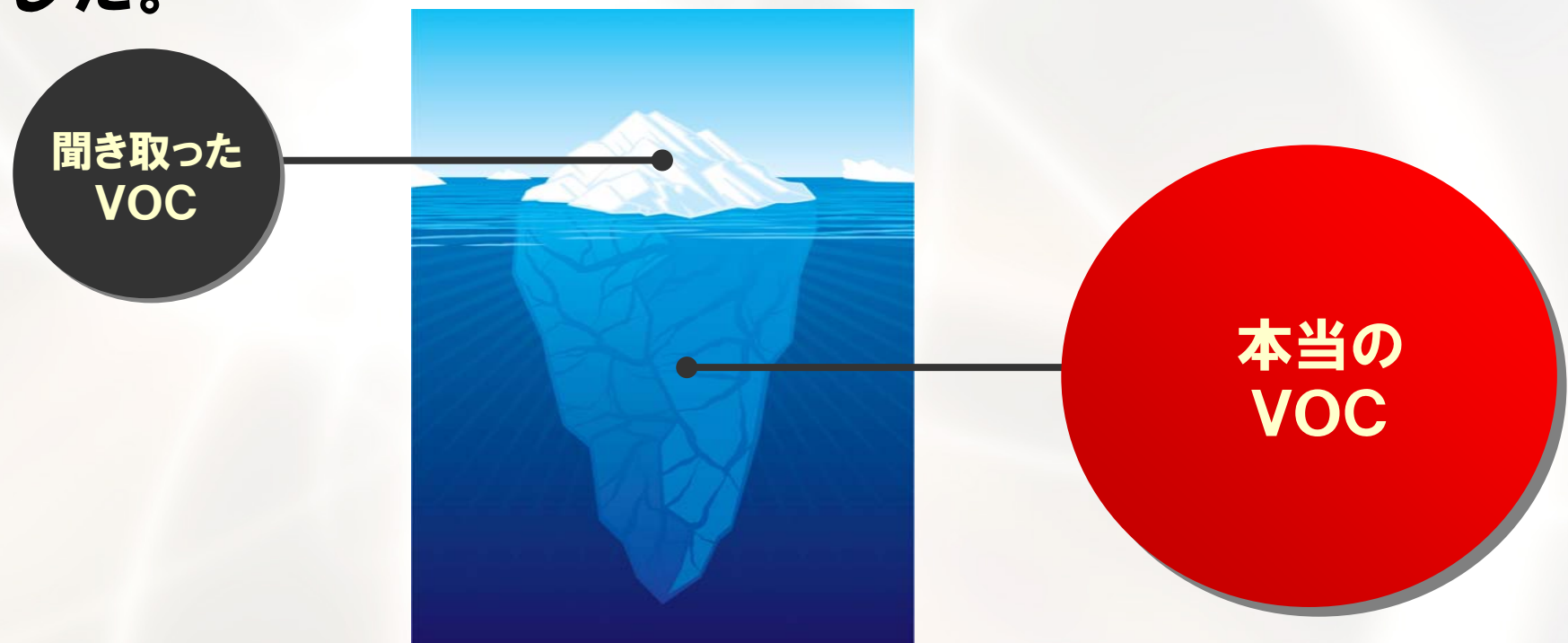


昨日放送していた服なんですが…

通販受注受付での“VOiC IVR”活用…

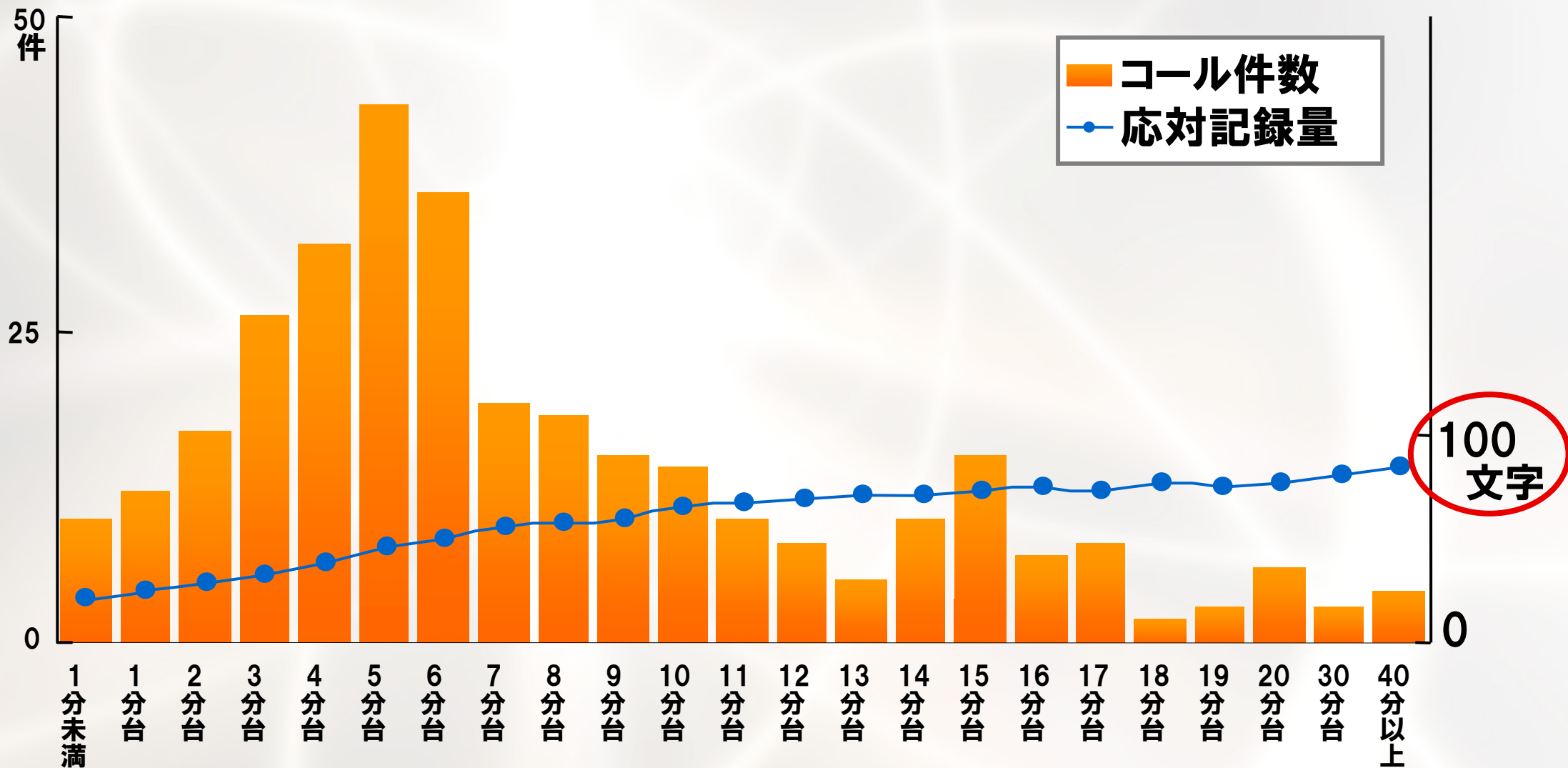
お客様との会話を価値あるものにするためには、お客様の声（VOC）をより多くより正確に記録することが重要です。

しかし、通話時間とVOCの記録量は比例しないことが判りました。



本当のVOCは冰山の中に隠れています。

## 通話時間が長いからといって記録量が増える訳ではない



# 対応記録と対応内容の差異事例

## 対応記録

年月日	属性	品番	相談区分	お客様からのお問い合わせ	対応した内容
2009/10/01	男性	C-800		旧機種と新機種との機能の違いについてご質問。	基本機能は同じだが、印刷速度の改善と両面自動印刷が可能とお伝えした。

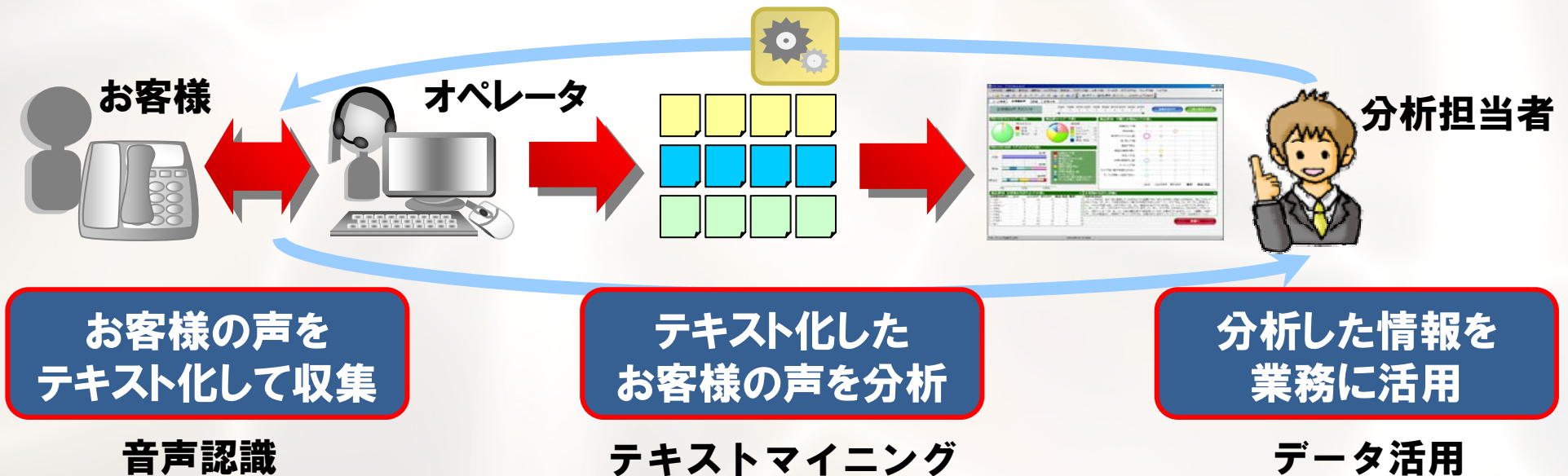
## 対応内容

No.	キーワード	お客様の発言	オペレーターの発言
1	新旧商品の比較	新しいプリンタのパンフレットと、古い展示処分品を比較してるんですよ。	さようございますか。そうしますと、どのようなことをお伝えすればよろしいでしょうか。
2	値段の違い	でもね、何でこんなに値段が違うんだろうって思っ	お値段の方は、お店のほうで決めていただいておりますので、こちらの方では申し上げかねることはあるのですが。
3	解像度 印刷速度	でも、まあ印刷スピードは、そんなに求めてないからいいや。	お客様、もしよろしければ、お二つのプリンターの品番をお教えいただけませんか。
4	品番	でも、両方とも両面印刷できるから、同じだと思ってたんですが、自動で裏返してくれるという違いがあったんだあ。	C-800とC-700でございますね。私の方から、このC-800とC-700の機能の違いについて、お知らせさせていただくというのはいかがでしょうか。
5	検討状況	でも、やっぱり、両面印刷はできたほうが紙代とか節約できるし、いいよなあ。	CP700もCP800もですね、プリント機能、コピー機能、スキャナ機能という3つの機能はついてございますので、基本的には大きな違いはございません。
6	印刷速度	両方とも両面印刷できるから、同じだと思ってたんですが、自動で裏返してくれるという違いがあったんだあ。	CP800の方が若干ですが、プリントスピードが速くなっておりまして、CP700よりも3秒ほど、プリントアウトにかかる時間が短くなっております。
7	印刷時の音		音に関しましては、大きな違いはございませんので、プリンタ内部の駆動のメカニズムを改良したことで、スピードが速くなっております。
8	印刷速度へのニーズ		どちらも両面プリントができるのですが、CP700の方ですと、出力された紙を裏返していただく必要がございます。しかしCP800ですと、自動的に紙を裏返しにいたしますので、両面印刷をされるときには、便利かと思えます。
9	両面印刷		CP700ではそうしたご不便がございましたので、自動で両面できるように改善してございますので、より簡単に両面での印刷ができると思えます。

コールセンターに集まる お客様の声（VOC） は企業にとって 宝物 です。

この宝物を大切に扱うためにも IT の活用をご検討下さい。

SCSK は、より良い IT の研究を継続致します。



ご清聴ありがとうございました。

3F展示ブースにて  
さらに詳しいご説明やデモンストレーションを  
ご覧いただけますので、是非ともお立ち寄りください。

