

オンラインが対面を超える！

～Dynamics 365とライブチャットでつくる
カスタマーエンゲージメント～

SCSK株式会社

流通・CRMサービス部 Dynamicsテクニカルスペシャリスト
大塚 由貴（おおつか ゆき）

社名： SCSK株式会社

代表取締役社長： 谷原 徹

本社所在地： 〒135-8110 東京都江東区豊洲3-2-20 豊洲フロント

設立： 1969年10月25日

資本金： 21,152百万円

売上高： 3,366億（連結/2018年3月期）

従業員数： 12,054名（連結/2018年3月末）

取引所： 東京証券取引所 市場第一部（証券コード：9719）

事業所： 豊洲本社、晴海オフィス、お台場オフィス、西日本千里オフィス、
西日本北浜オフィス、中部丸の内オフィス、中部栄オフィス、広島オフィス、
九州オフィス、東北オフィス、つくばオフィス、日本橋オフィス、
多摩センターオフィス、有明物流センター

ホームページ： <http://www.scsk.jp/>



Dynamics 365

= 情報の「蓄積・発信」



Office 365

= 情報の「流通」

Microsoft Azure

= 情報による「最適化・自動化」



社員にパワーを



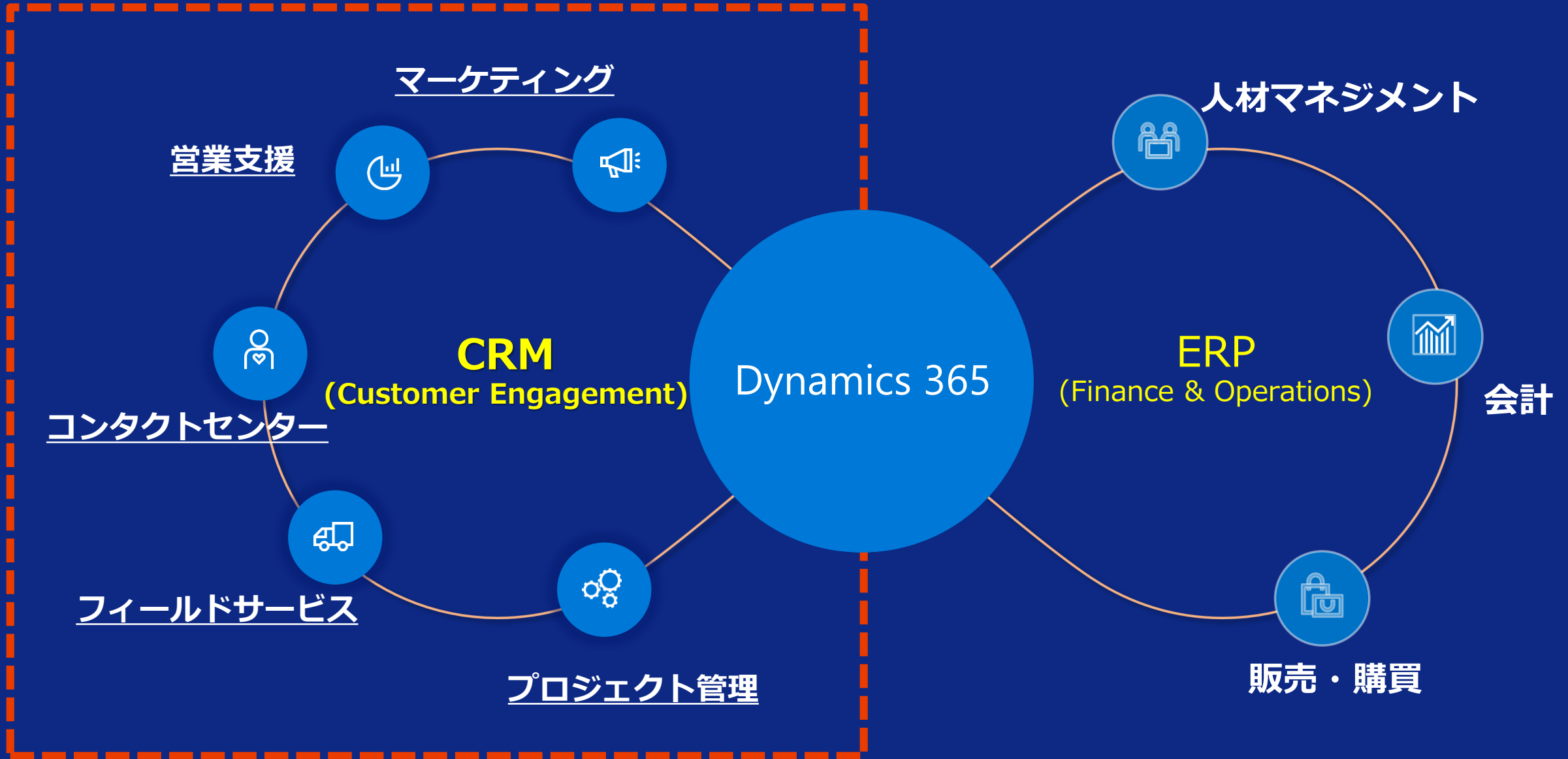
お客様とつながる



業務を最適化



製品の変革



SCSKは、Dynamics 365の**Goldパートナー**です。

Gold
Microsoft Partner
Cloud Customer Relationship Management
 Microsoft

2016/2017 Microsoft Dynamics Partner Recognition

Services Partner of the Year - Japan
SCSK Corporation



Online版販売の貢献度

国内No. 1 パートナー！ (FY18)

Microsoft Partner of the Year 2018

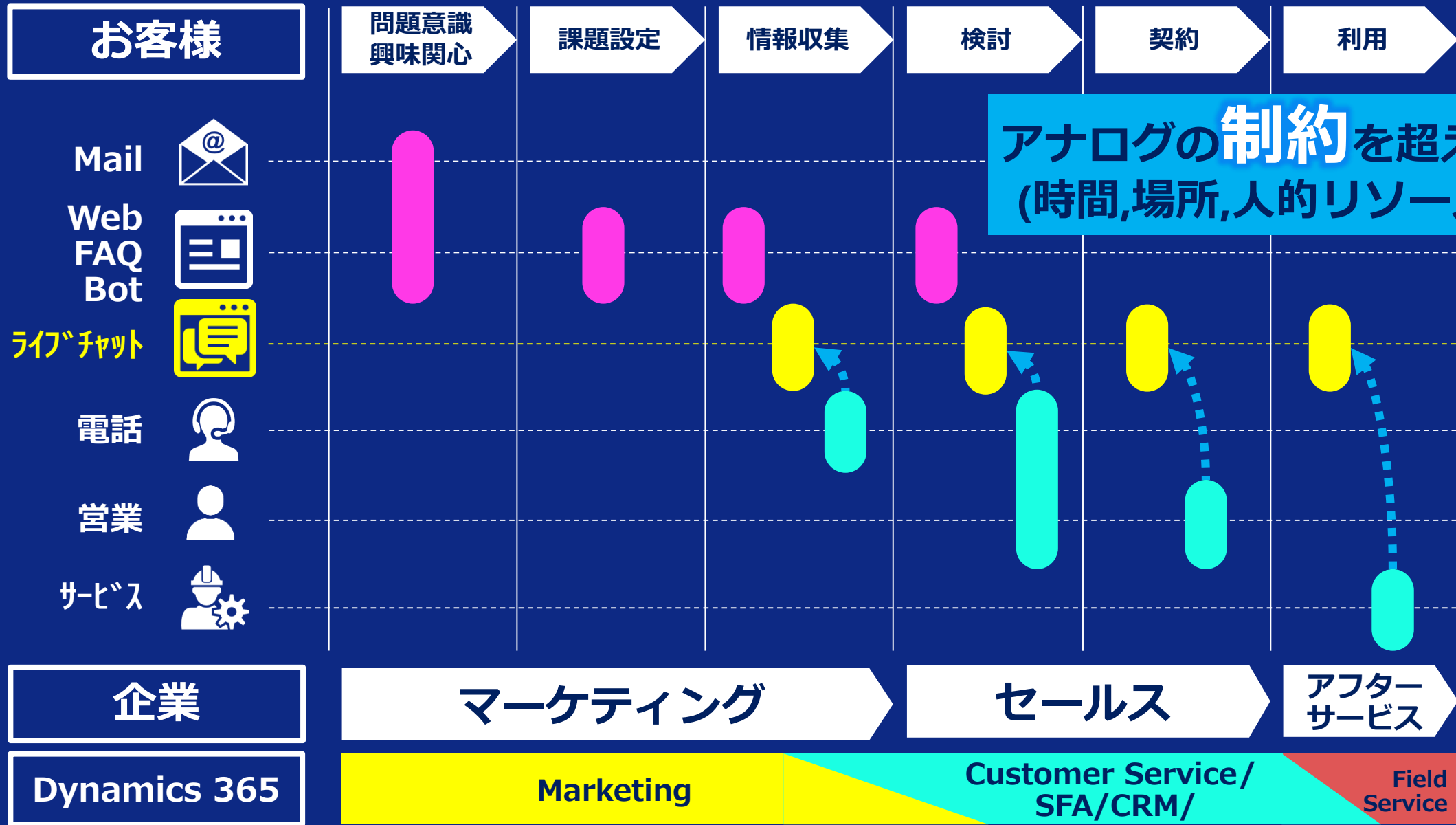
Retail アワード 最優秀賞



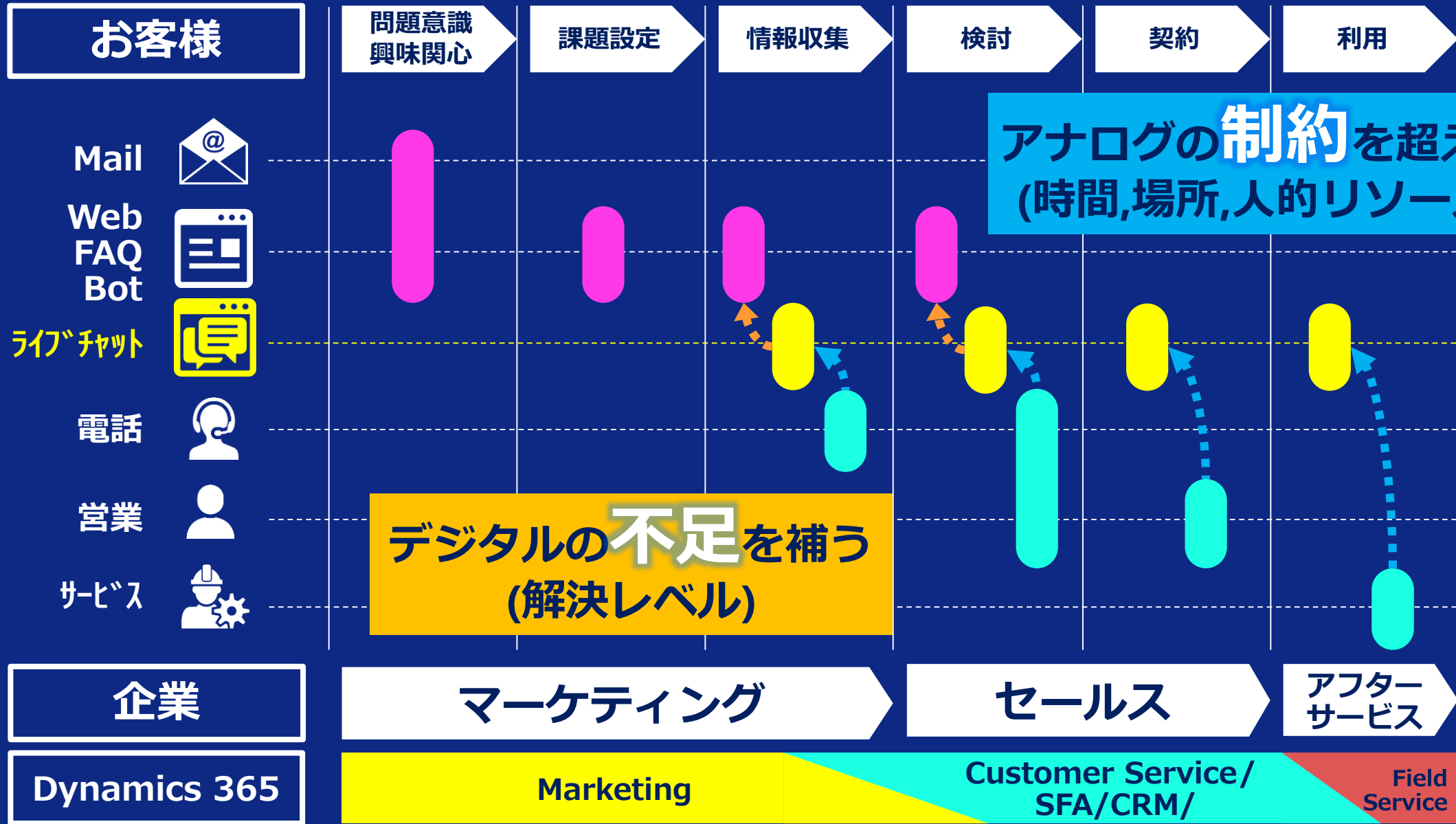
マイクロソフトテクノロジーを活用した革新的で独自性のある小売業向けサービスやソリューションの提供で、特に優れた実績をあげ、業界でリーダーシップを示したパートナーに授与されます。

- ライブチャットが接客をどう変えるのか？
- ライブチャットを業務にどう組み込んでいくのか？
(Dynamics 365との連携)

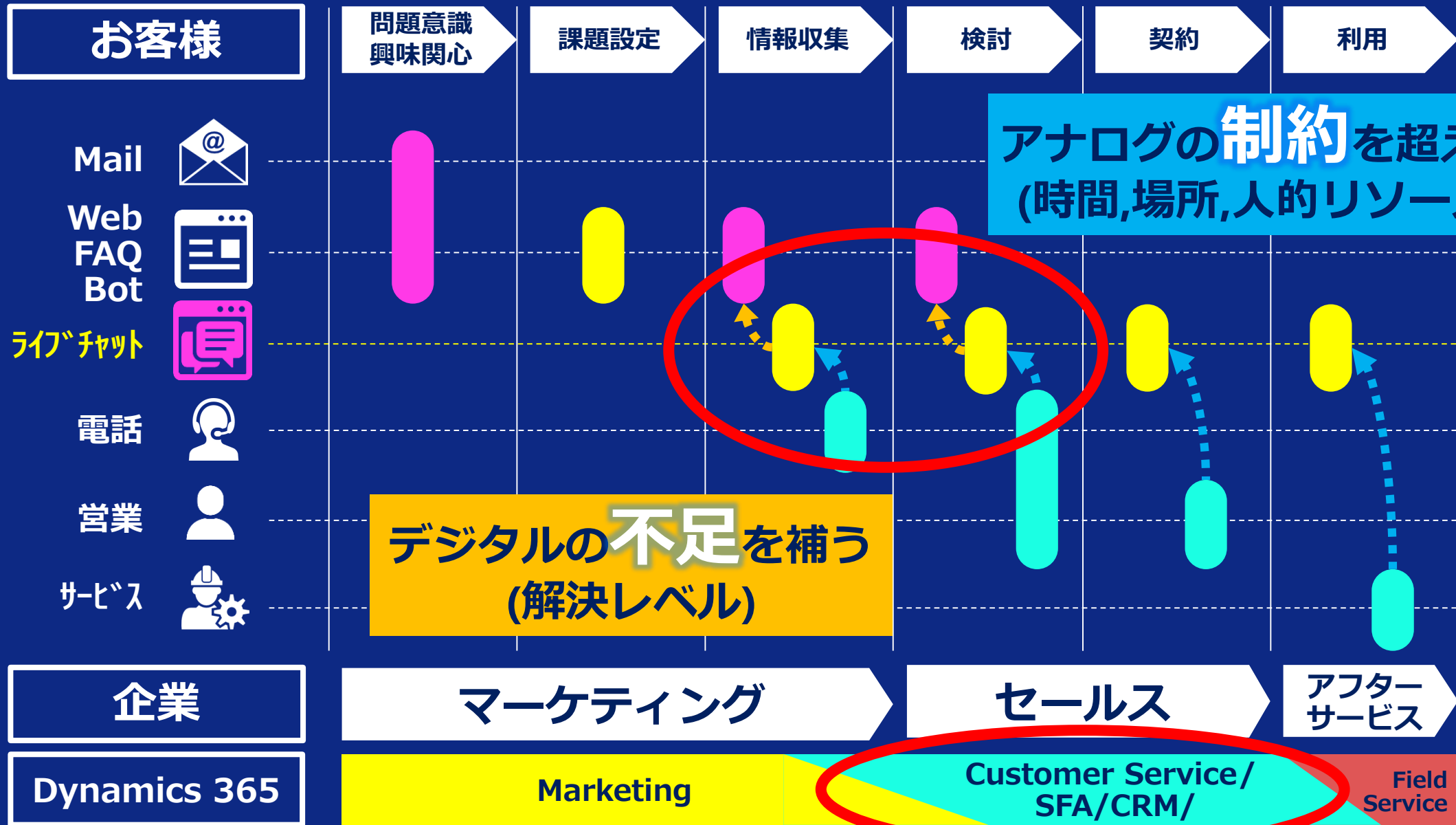
ライブチャットでつくるカスタマーエンゲージメント



ライブチャットでつくるカスタマーエンゲージメント



ライブチャットでつくるカスタマーエンゲージメント



デジタル
デジアナ
アナログ

「オンライン」を実現する Live Assist

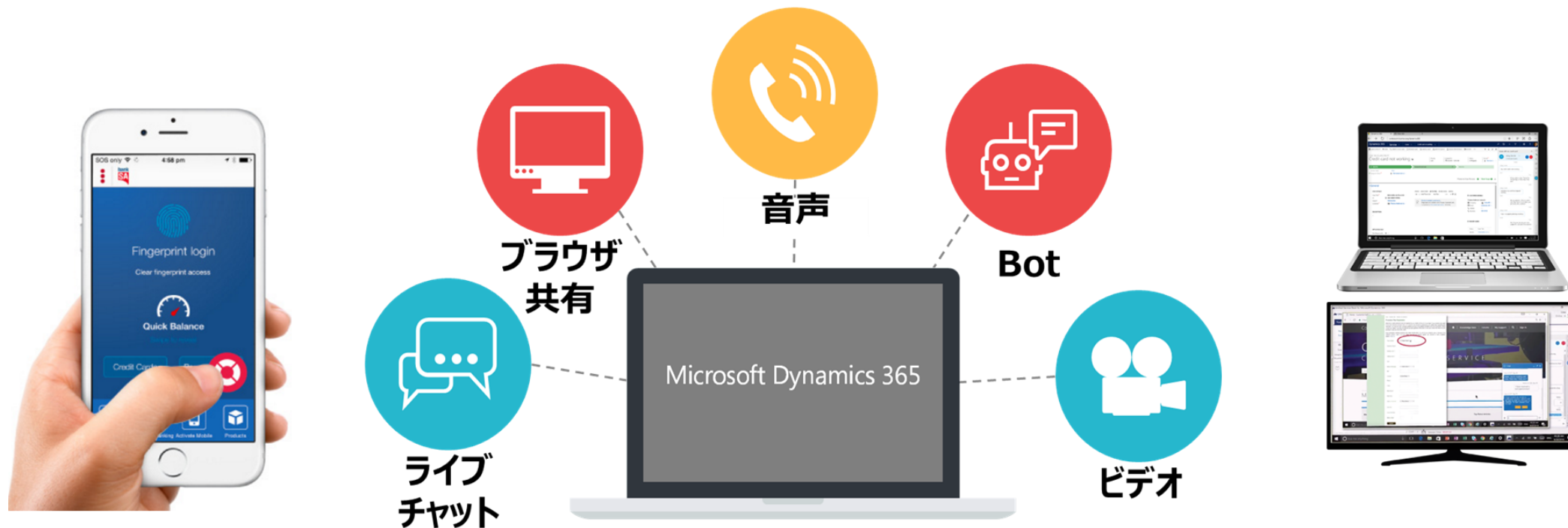


Live Assist

for Microsoft Dynamics 365

Powered by CaféX

Dynamics 365のプラットフォームとシームレスに連携し、テキストチャットやブラウザ共有などの機能を利用できます。



SCSKはLive Assistの有力なパートナーとして、取り扱いを開始予定です！

※日本国内ではRakuten Communicationsが総販売代理店としてパートナー経由での販売提供を予定。



顧客
(大塚 由紀夫様)

積立NISAを始めて見たいと思っているお客様。投資初心者のため不安を感じている。

積立NISAのお問合せ

コールセンター歴半年の新人オペレーター。
金融業界は初めてで、マニュアルを見ながら日々勉強中。



SCSK信託銀行オペレーター
(佐藤 めぐみ)

積立NISAのご紹介

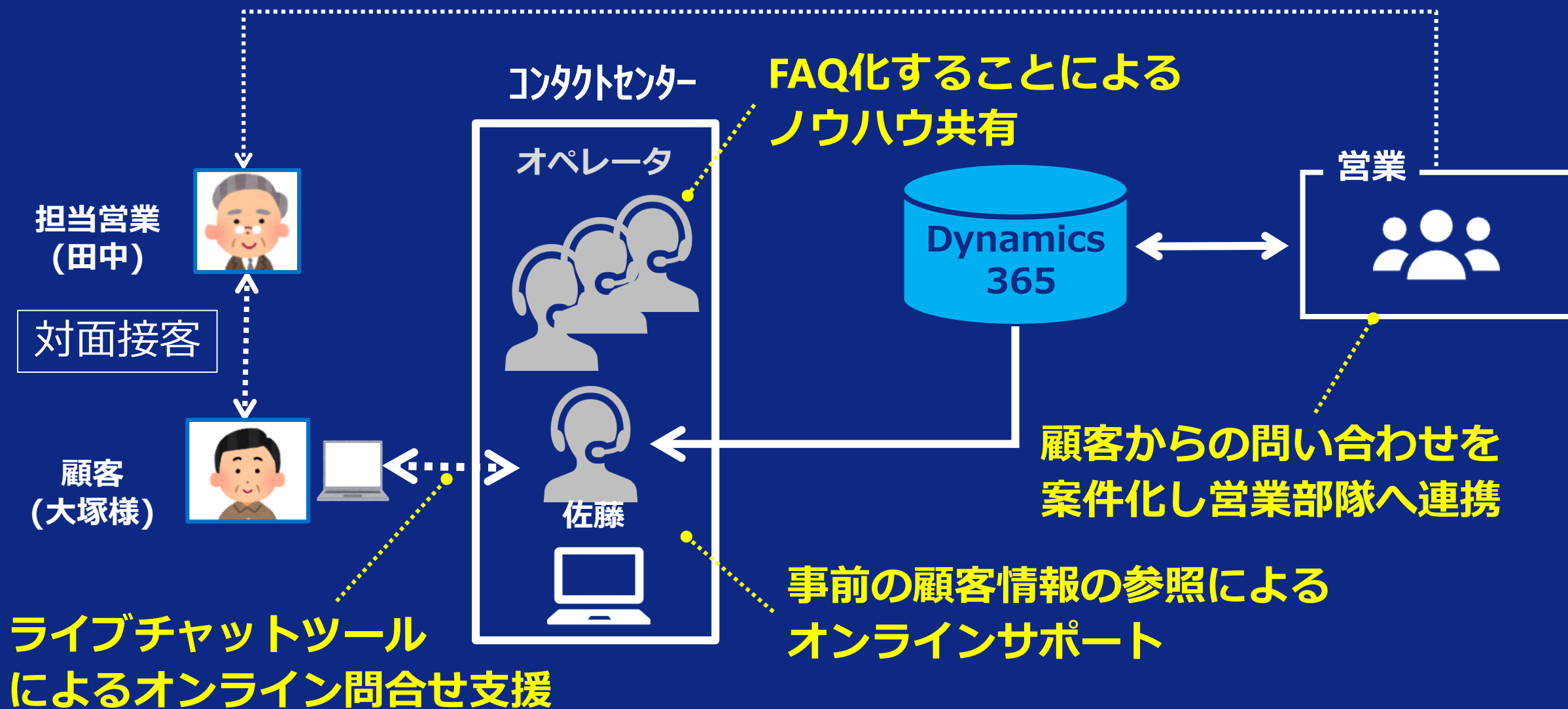


現場一筋のベテラン営業担当。
積立NISAの販売以外にも様々な金融商品を扱っており、顧客からの信頼も厚い、社内でも一目置かれている営業担当である。

SCSK信託銀行営業
(田中 秀幸)

活用シーン：顧客からの積立NISAの相談（銀行）

サービスイメージ



1回目(電話)

顧客



積立NISAができる投資信託
はどうやってわかりますか？

HPの基準価格一覧ページで
確認できます。



HPのどこにあるのですか？
見つけれないのですが…

では資料を郵送にてお送りし
ますね。



…後日郵送にて資料を確認。

2回目(電話)



積立NISAを始めてみたいん
だが…

積立NISAの担当営業ですが、
明日でしたらお時間ございます。

窓口担当



では明日の10:00に行きます
ね。

お待ちしております。



3回目(来店)

担当営業との打ち合わせ…

1回目(電話)



顧客
(大塚様)

積立NISAができる投資信託は
どうやってわかりますか？

HPの基準価格一覧ページで確認
できます。
(FAQ参照・画面共有)

なるほど、一覧が表示されました。

当行で積立NISAをお考えでしたら
NISAの申込書類も合わせてお
送りします。

ちょっと気になっていました。初心者
なのでお勧めの商品など相談に
乗っていただきたいのですが。

お時間があれば今から担当営業にお
繋ぎしますね。(チャットの転送)

オペレータ
(佐藤)



…担当営業に連携すると

担当の田中です。積立NISAをご検
討されているとのことですね。今で
すところこういった商品が新たに販売さ
れております。



営業
(田中)



なるほど。詳しく話を聞きたいなあ。

ぜひお伺いし、詳細を説明させてくだ
さい。いつがよろしいでしょうか？



いくつかのやり取りの後、サポート終了

サポート終了後

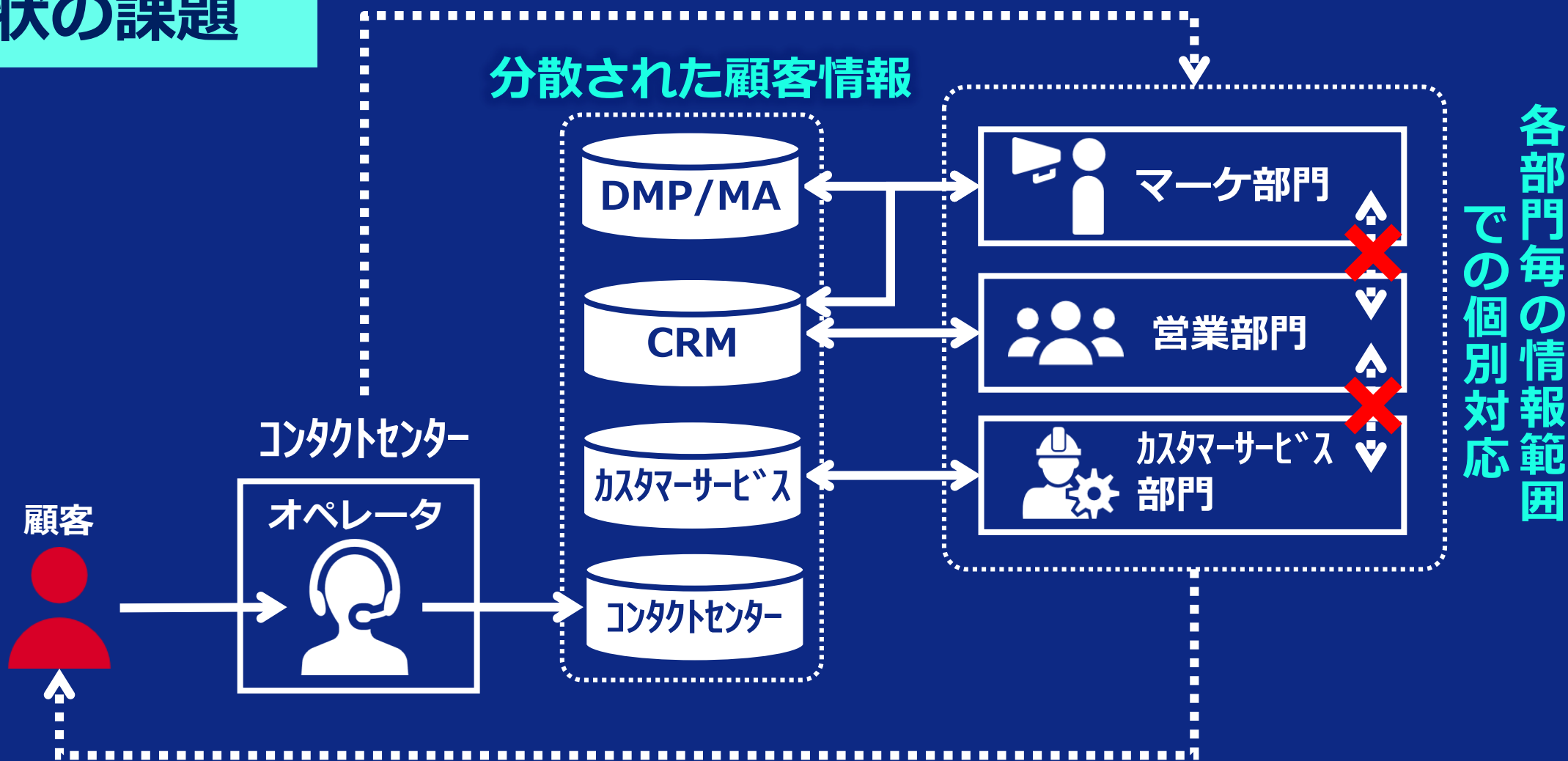


今後の投資信託はお
宅に任せたいなあ。



当行にお任せ下さい！

現状の課題

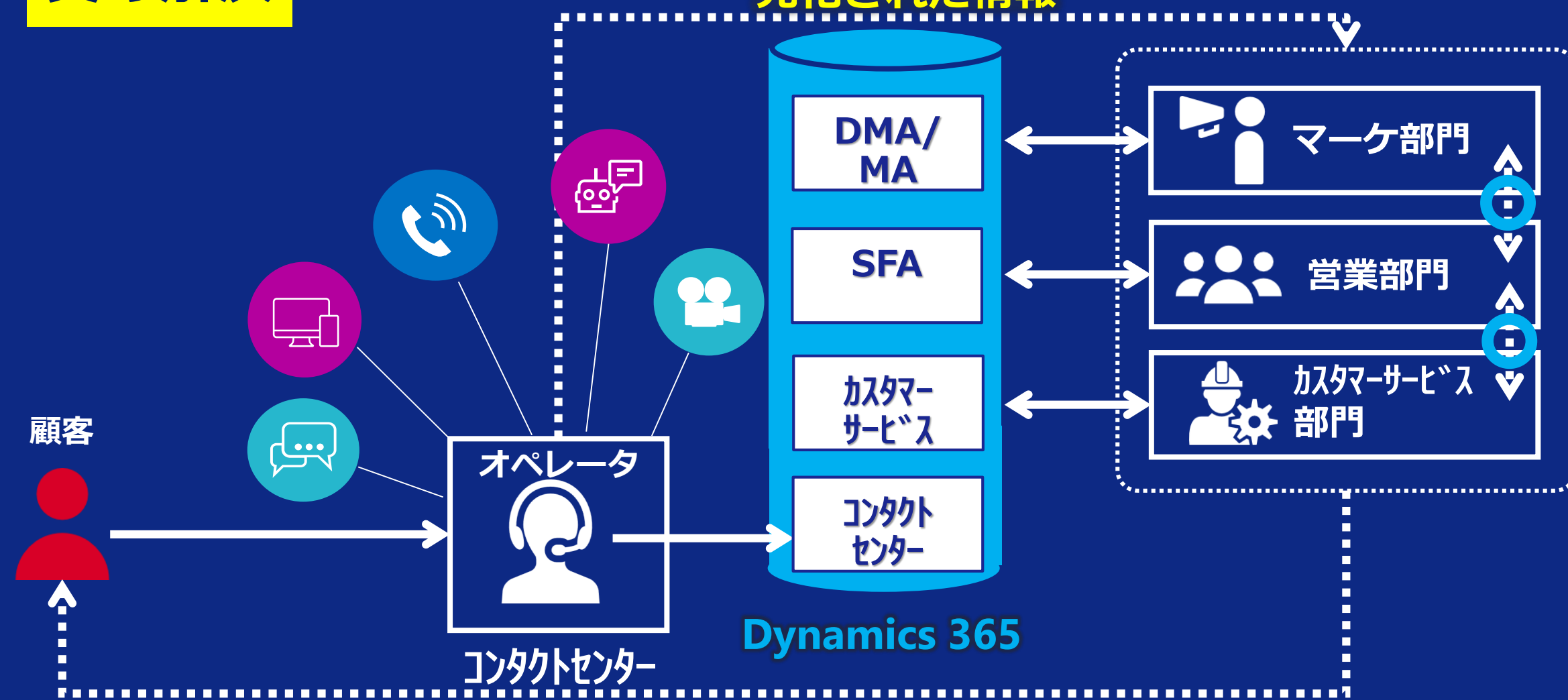


各部門の担当範囲に限定された期待に満たない応対

真の解決

顧客を中心に
一元化された情報

一元化された情報に基づく
スペシャリスト同士による協働対応

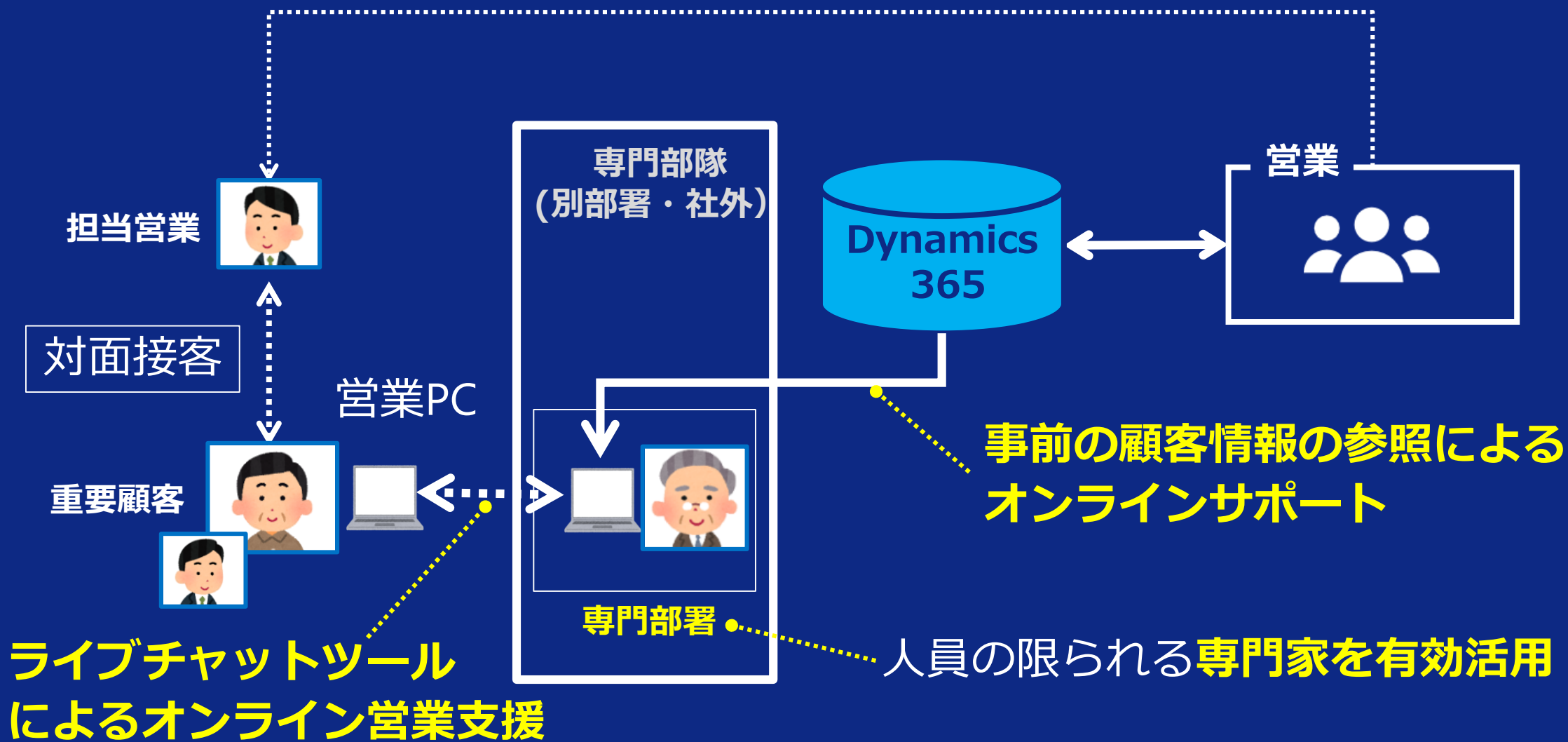


顧客の状況にあった期待を超える対応

その他の活用シーン1：オンライン営業支援

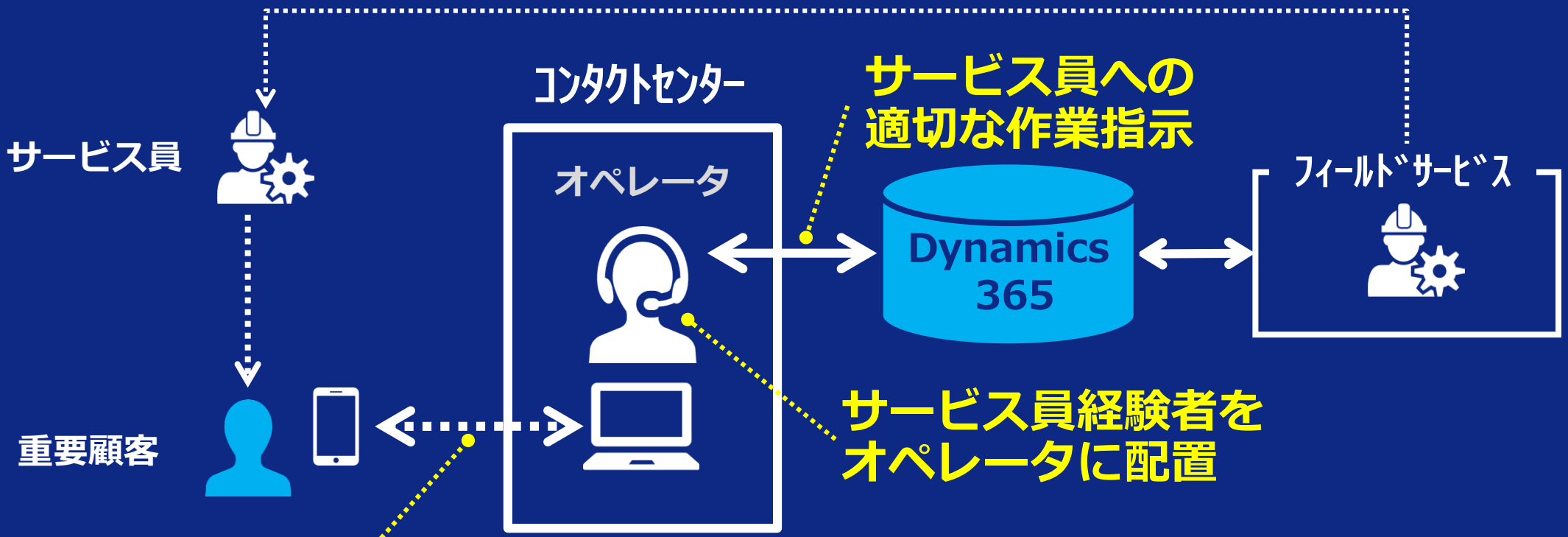
活用シーン：顧客からの事業譲渡等の相談（銀行）

サービスイメージ



活用シーン：顧客からの故障連絡の対応（機器保守サービス会社）

サービスイメージ



ライブチャットツールによるリアルタイムに正確な状況を把握

- 外訪営業サポート（外訪営業⇔外訪客）
- バーチャル店舗（無人店舗客⇔営業オペレータ）
- バーチャル店舗（ネット客⇔営業オペレータ）
- 医療サポート（患者⇔医療従事者）
- 医療サポート（医者⇔MR）

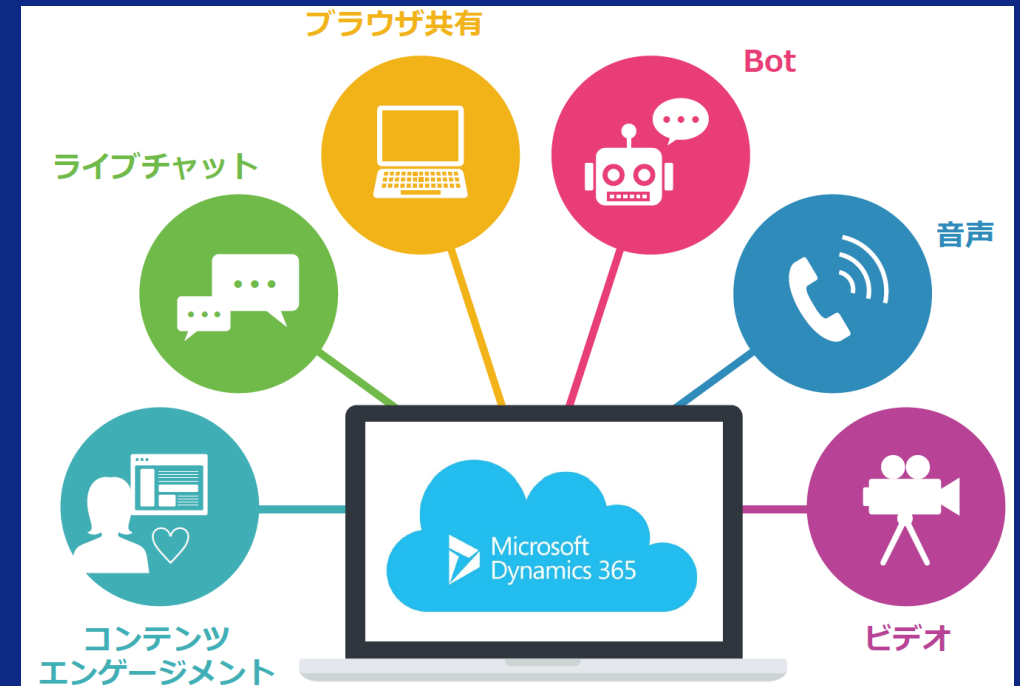
BtoB、BtoCに限らず色々なシーンでご活用できます。

- 時間、場所の制約がなくなることにより、
多様な働き方が可能に。【働き方改革】
- 顧客の**真の解決**までの時間が削減できることにより、
より多くの顧客の対応が可能に。【量の向上】
- 一元化された**顧客情報**に基づくスペシャリスト同士による
協同対応により、**多くの価値提供が可能に。【質の向上】**
- これらを支える技術が
Dynamics 365×Live Assist です。

Live Assist for Microsoft Dynamics 365導入支援サービス

CafeX社認定技術者による導入支援サービスをご提供します。

- ・ 導入プランニング
- ・ キャンペーンデザイン
(チャットでの呼びかけ対象属性、エンゲージメント内容、タイミング・期間)
- ・ 環境構築
- ・ ユーザー、権限設定
- ・ QA・問い合わせサポート など



プロアクティブチャット導入／運用サービス

これまで：パッシブチャット

ユーザーはWebサイト上にあらかじめ配置されたバナーをクリックすることで、対話スタート。

これから：プロアクティブチャット

システムに事前に設定した検索キーワードや、流入後の閲覧ページ履歴等をトリガーに、サイトを回遊しているユーザーへバナーをポップアップさせて対話スタート。

プロアクティブチャットの導入には、**分析・モデル化・運用**の3つが必要です。ITスキルが必要な現状分析とモデル化、BPOのノウハウが重要なチャット運用を、一体で提供し、チャットの運用を成功に導きます。



現状分析

- ・アクセスログ解析
- ・データ／テキストマイニング
- ・購買分析
- ・アンケート分析



モデル化

- ・ABテストの実施
- ・呼び掛けパターンの発見
- ・ルール構築／管理



運用

- ・テキストを用いた対応スキル
- ・トークスクリプトの構築
- ・複数同時接客の管理
- ・対応品質管理

SCSK

夢ある未来を、共に創る。

ご清聴ありがとうございました