

2021年12月20日
SCSK株式会社

カスタマーサポートのさらなる高度化を実現する 「PrimeTiaas for CX Powered by KARTE」提供開始 ～ 【altcircle】が創るWEBとコンタクトセンターの統合ソリューション ～

SCSK株式会社(本社:東京都江東区、代表取締役 執行役員 社長 最高執行責任者:谷原 徹、以下 SCSK)と株式会社プレイド(本社:東京都中央区、代表取締役 CEO:倉橋 健太、以下 プレイド)は、カスタマーサポートにおけるWEBとコンタクトセンターサービスを統合するソリューション「PrimeTiaas for CX Powered by KARTE」の提供を開始します。

WEBサイトに訪れた顧客に最適なチャネルを提供・誘導することで、顧客満足度を向上させ、さらに、WEB上での顧客行動情報をコンタクトセンターに引き継ぐことで、サポート業務の高度化とプロフィットセンター化に寄与します。

1. 背景

昨今、企業のブランドサイトやECなど、顧客接点のデジタル化・オンラインでの情報発信が急速に進む一方で、電話を主な媒体とするコンタクトセンターの有人対応の価値や重要性が注目されています。これは、消費者＝顧客が求める情報やチャネルが多様化し、企業からの発信情報だけでは顧客が望む回答を得られていないためと考えます。

コンタクトセンターには、顧客の悩みや要求に対して迅速でありながら的確な対応が求められます。

SCSKとプレイドは、このような顧客要求に応えるため、コンタクトセンター向けクラウドサービス「PrimeTiaas」と、顧客一人ひとりの行動データのリアルタイム解析に強みを持つCXプラットフォーム「KARTE」との連携により、以下を実現します。

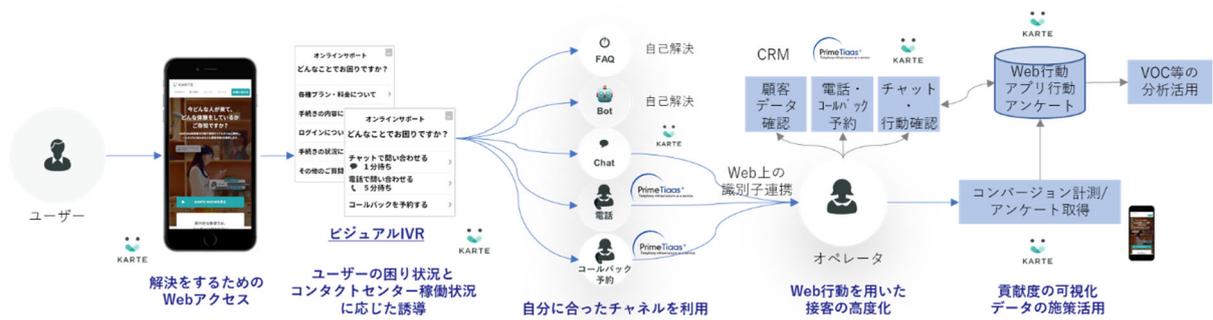
1. 顧客は、WEB上で迷うことなく、必要な情報を、自身が望む手段で取得。
2. 顧客は、コンタクトセンターの混み具合(待ち時間)を、電話をかける前に認識可能。
混雑時には、都合のよい時間帯を指定してコールバック予約。
3. 顧客の自己解決促進と、それに伴うオペレータの負荷軽減・コール数の削減。
4. 顧客の迷い・悩み(コンタクトリズン)の事前把握による、適切・的確・丁寧なサポート対応。

これらの実現により、CXはもちろん、コンタクトセンター組織のEXも向上させることができます。

2. 「PrimeTiaas for CX Powered by KARTE」のポイント(予定)

「PrimeTiaas」は、信頼性の高いAvaya IP-PBXを基盤としております。また、SCSK独自のコンタクトセンターサービスのため、柔軟なカスタマイズが可能です。「KARTE」は、CXプラットフォーム市場国内シェア3年連続(2018年度～2020年度予測、売上金額ベース)1位*のサービスであり、今回、よりカスタマーサポート領域に強化した「KARTE RightSupport」(β版)の知見・技術を活かした同社との連携により、顧客に寄り添ったカスタマーエクスペリエンス(CX)向上を実現します。

※ 【出典】ITR「ITR Market View:メール/Webマーケティング市場 2021」



■顧客の悩みに合わせた対応

- ・ WEB／アプリ上での行動履歴(閲覧ページ・動線)や属性情報(契約・取引履歴やステータス)に応じてポップアップやビジュアル IVR で FAQ を出し分けし、顧客が求める回答へと誘導。Effortless でありながら、顧客の自己解決を促進する。
- ・ 無人チャットボット(AI チャットボット)、有人チャットボット、コンタクトセンター(コール)など、悩みに応じて顧客がチャンネルを選択できる。
- ・ コンタクトセンターの繁忙状況(電話のつながりやすさ)を事前に知ることによって、コールするタイミングや利用チャンネルを顧客自身で調整・変更できる。

■コンタクトセンター業務の高度化・効率化

- ・ ポップアップや AI チャットボットの誘導に伴う顧客の自己解決率向上による負荷を軽減する。
- ・ コール前の行動履歴や、ビジュアル IVR、チャットボットに入力された情報を基に、対応開始と同時に顧客の悩みを細やかに把握した状態で対応できる。
- ・ 繁忙状況に応じて、顧客を他チャンネルへ誘導、タイミングを変更させることで、業務を平準化できる。
- ・ 対応前の行動履歴やビジュアル IVR から客観的なコンタクトリーズンを取得し、自己解決向上の高速な PDCA を実現する。

■ビジネスへの寄与

- ・ 顧客の申し込みや購買行動を適切、的確にサポートし、プロアクティブな対応を行うことで、コストセンターからの脱却を図る。
- ・ 顧客に寄り添った適切なサポート手法を提示することで、企業イメージ強化や顧客ロイヤリティ向上を図る。
- ・ 客観的なコンタクトリーズンや対応後のアンケートから、商品、サービスの改善へつなげられる。

3. 適合する業務

以下のような課題、ミッションをお持ちのコンタクトセンター業務

- ・ 電話の問い合わせ数を削減し、WEB上でのお客様による自己解決率を向上させたい。
- ・ コンタクトセンターがお客様に寄り添い、悩みを解決することで、自社サービスへの申し込みコンバージョンを向上させたい。
- ・ コンタクトセンターの混み具合をお客様に共有し、お客様自身に問い合わせ手段を選択させることで、顧客満足度を向上させたい。

4. 価格

初期費用: 300 万円～

利用料 : 20 万円/月～

※「PrimeTiaas」、「KARTE」の利用料は別途必要になります。

5. 今後の展開

今後、SCSKとプレイドは、双方のこれまでの経験、および実績を掛け合わせ、WEB／アプリとコンタクトセンターの密な連携を実現し、コンタクトセンターをビジネスに寄与するチャネルとして開発してまいります。さらに、お客様と顧客との接点におけるさまざまな課題の解決に向けて多角的に支援してまいります。

プレイド様からのコメント

今回「KARTE RightSupport」(β版)と「PrimeTiaas」の連携によって、「KARTE」で問い合わせ前の顧客一人ひとりのオンライン行動情報から、顧客の課題(Issue of Customer)を把握し、自己解決の促進や、自己解決が難しい問題は電話のご案内をスムーズに実施することが可能になります。また、これまで分断していた問い合わせ前のオンライン行動情報と電話の問い合わせのデータをつなげることで、顧客のつまずきのポイントを正しく把握し、カスタマーサポートにおける最適な顧客体験を作る打ち手を鮮明に捉えることが可能になります。こうした迅速な顧客の課題解決が LTV を向上させ、コンタクトセンターが有人でしか対応できない業務に集中することで、収益貢献できるご支援を推進してまいります。

<https://rightsupport.karte.io/>

株式会社プレイド カスタマーサポート事業責任者 野村 修平

「KARTE」について

「KARTE」は、ウェブサイトやアプリを利用するお客様の行動をリアルタイムに解析して一人ひとりを可視化し、個々のお客様にあわせた自由なコミュニケーションをワンストップで実現する CX(顧客体験)プラットフォームです。高い拡張性を備えており、オンサイトに限らずさまざまなシーンでのマーケティング課題やニーズに合わせた活用が可能です。「KARTE」は、あらゆるデータを個客軸で統合・解析することで圧倒的な顧客理解を可能とし、エンドユーザーにおける体験価値(CX)の向上を実現します。

<https://karte.io/>

SCSKグループの「DX 事業化」への取り組み

SCSKグループ中期経営計画(FY2020～2022)の基本戦略の1つ「DX 事業化」において、「モビリティ領域」「金融サービスプラットフォーム領域」「ヘルスケア領域」「CX(カスタマーエクスペリエンス)領域」を4つの重点領域としています。本件は「CX 領域」における取り組みです。

・プレスリリース「SCSKグループ中期経営計画(FY2020～2022)を策定」

https://www.scsk.jp/news/2020/press/management/20200428_3.html

本件に関するお問い合わせ先

【製品・サービスに関するお問い合わせ先】

SCSK株式会社

CXセンター WEBサービス部 堀

E-mail:pt4cx-all@ml.scsk.jp

【報道関係お問い合わせ先】

SCSK株式会社

企画本部 広報部 後藤

TEL:03-5166-1969

※ 掲載されている製品名、会社名、サービス名はすべて各社の商標または登録商標です。