

「顧客中心主義」のニューノーマル。  
それを支えるCRMの7つ道具とは？

## ごあいさつ

本日は、お忙しい中、弊社のセミナーをご視聴頂き、誠にありがとうございます。

去年、コロナ影響により、我々の仕事の様式や生活は大きく変化を遂げました。全ての人たちがこのニューノーマルの渦中にあり、今も試行錯誤を続けています。

### CONTACTセンター「未来会議」

### 強い顧客接点の創造に問われる「脱・常識」と「原点回帰」のバランス

というサミットのテーマから、変わりつつある顧客中心主義と、それを可能とした事例のご紹介、またニューノーマルのCONTACTセンター運用と、それ支える「CRM」について、お話をさせていただければと思います。

皆様の「すこし先の未来」を考えるお役に立てれば幸いです。

# アジェンダ

1. あらためて考える。「顧客中心主義」ってなんだろう？
2. 今こそ考える。「ニューノーマル」ってなんだろう？
3. 顧客中心主義 × ニューノーマルの事例紹介
4. ニューノーマルのCRM7つ道具とは

# 会社紹介

1974年設立。金融業務および通信系ネットワーク業務のスペシャリストが中心となり、各種ソフトウェアの開発会社として発足。1980年よりCTIシステムの開発に取り組み、1999年にはコールセンター向けCRMシステムをリリースいたしました。以来、当社製品は約2000以上の出荷実績があります。企業全体では、金融・流通・製造・通信・公共・交通・サービス業など、様々な業種・業務のシステム開発、運用保守、導入支援、各種関連サービスを提供しています。

ICTで未来をスマートに 世界の人々の心をゆたかに



ギグワークスクロスアイティ株式会社



ICTで未来をスマートに 世界の人々の心をゆたかに

©2021 ギグワークスクロスアイティ株式会社

CONFIDENTIAL

商号	ギグワークスクロスアイティ株式会社(ギグワークスグループ)
設立	1974年5月14日
従業員数	449名
代表取締役	代表取締役会長 太田 義明 代表取締役社長 山本 剛也
本社所在地	東京都港区虎ノ門2-10-1 虎ノ門ツインビルディング
拠点	東京本社、静岡事業所、京都事業所、大阪事務所、ミャンマー・ヤンゴン
加盟団体	CSAJコンピュータソフトウェア協会 日本コールセンター協会 日本電信電話ユーザ協会 日本テレワーク協会 AWS公式パートナー 他
グループ企業	ギグワークス株式会社 ギグワークスアドバリュー株式会社 株式会社アセットデザイン ギグワークス・アドバンス株式会社

# 自己紹介

## 中村 直樹 (なかむら なおき)

1979年生まれ かに座 B型  
趣味:CMを見ること、アウトドア全般  
座右の銘:目に映る・手が届く人を笑顔に。

**ギグワークスクロスアイティ株式会社**  
ICTソリューション統括 テクニカルリサーチャー



### 《略歴》

2004年に入社。そのご金融系・流通系・損保系などさまざまな業種でのシステム開発を経て、業界の知識を学ぶ。その後、CTIと連動した顧客管理システム(CRM)を中心とした製品の開発に従事し、数々のお客様への導入を手掛ける。導入させて頂いているお客様のコールセンター運用の分析、ソリューション提案など日々試行錯誤している。

あらためて考える。  
顧客中心主義  
ってなんだろう？

## 顧客中心主義 3つのポイント

- ① 顧客は「間違える事もある」と思うこと
- ② 目的を明確にすること
- ③ 企業の利益につながること

今こそ考える。  
ニューノーマル  
ってなんだろう？



- 今こそ考える - ニューノーマルってなんだろう？

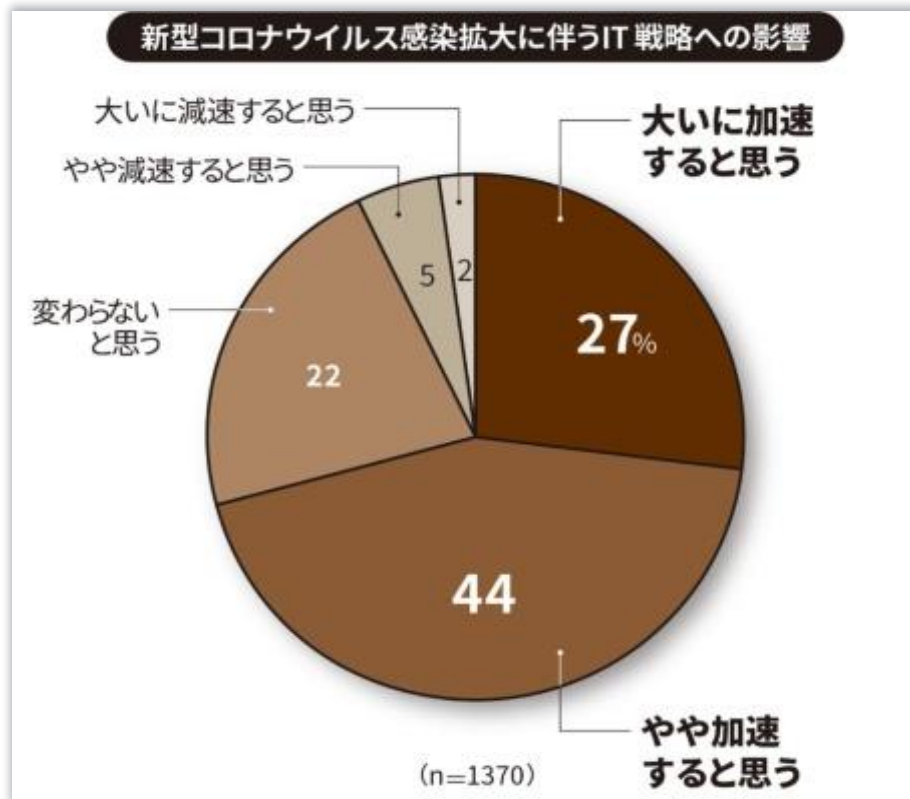
## ニューノーマル 3つのポイント

- ① 「対策」ではなく「常態」であること
- ② ケースごとに具体的に考えること
- ③ 自ら積極的に受け入れること

# 顧客中心主義 × ニューノーマル

物理的な接触を避け、  
お客様との信頼関係を築き、  
事業を継続する。

## コロナ禍でのIT投資、「増加」が41%



出典:日経コンピュータ、2020年6月25日号

# 2021年9月 デジタル庁発足



## MOONSHOT

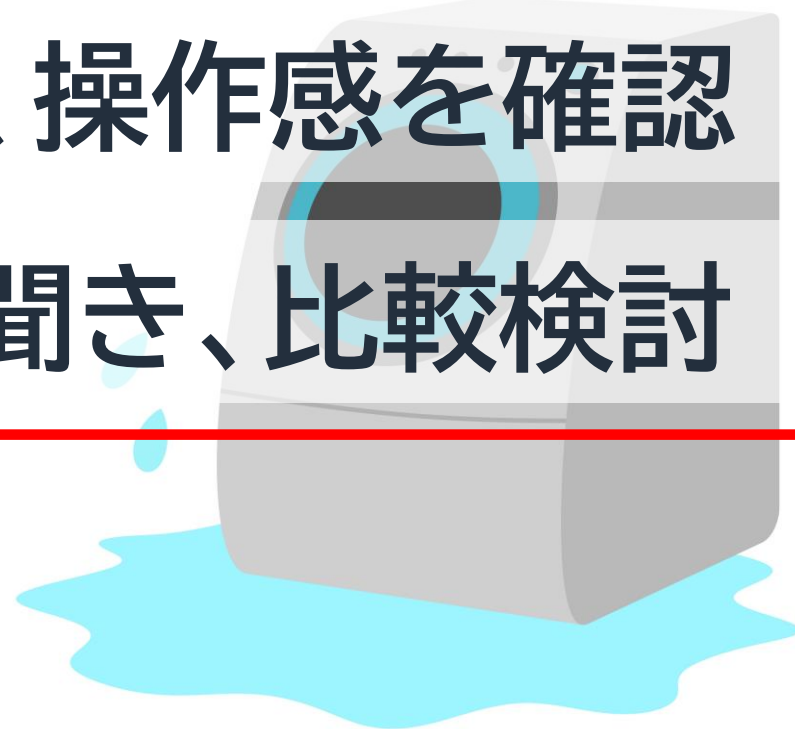
RESEARCH & DEVELOPMENT PROGRAM

出典:内閣府 ムーンショット型研究開発制度  
(<https://www8.cao.go.jp/cstp/moonshot/index.html>)



# 洗濯機が壊れてしまった！

- ① WEB、SNS、広告などで情報収集
- ② 店頭に赴き、商品の実体、操作感を確認
- ③ 専門スタッフから情報を聞き、比較検討
- ④ 購入



# 事例紹介

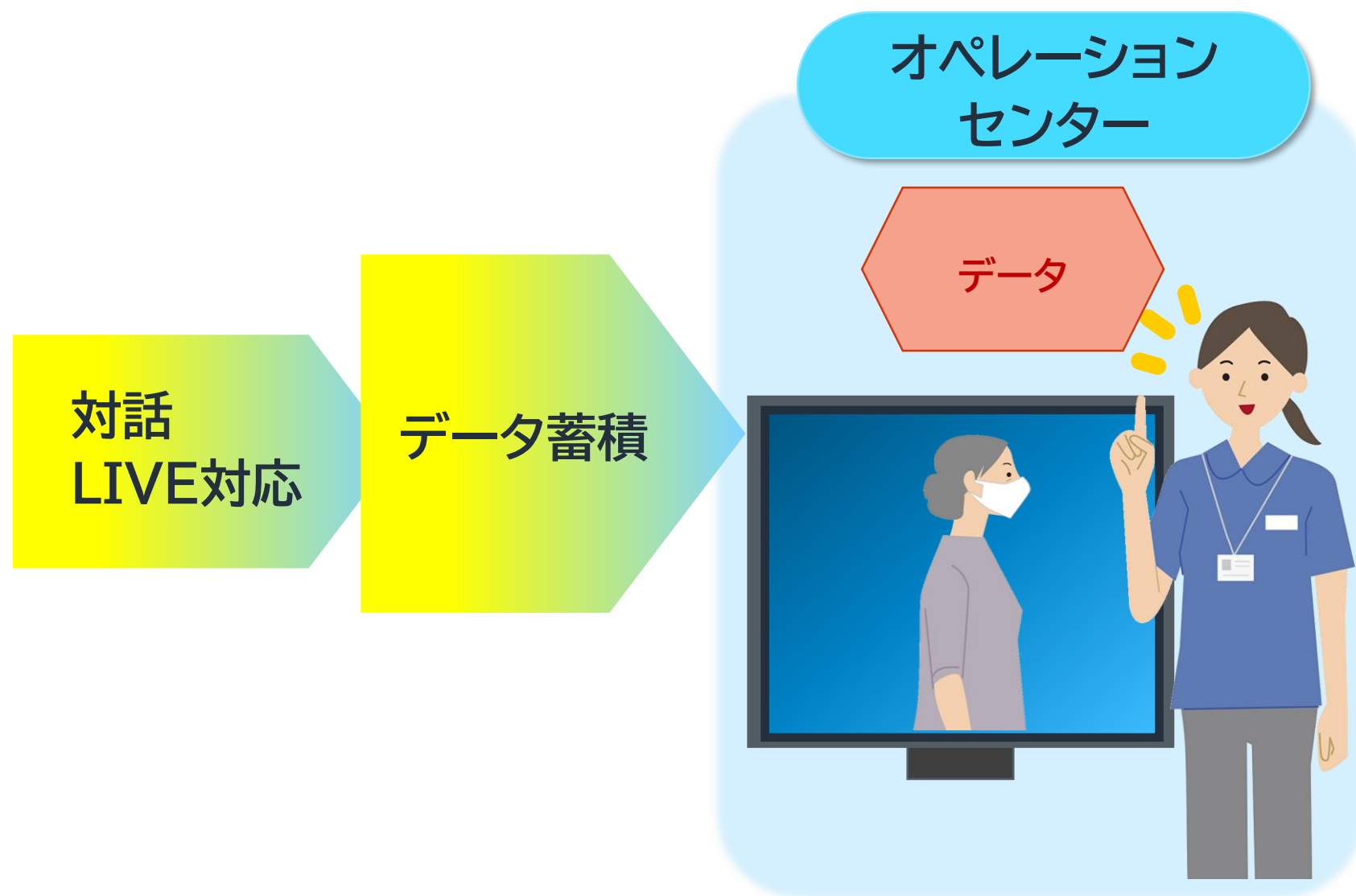
## AIリモート接客



# AIリモート接客



# AIリモート接客





## オペレーション センター



データ

AI活用  
ナレッジ・FAQ  
トークスクリプト  
音声解析  
プロモーション  
アバター

## テレワーク型



オペレーション  
センター

テレワーク型

データ

AI活用

コンタクトセンター技術の活用

音声解析  
プロモーション  
アバター

# ニューノーマルの CRM7つ道具

## 固定電話以外で対応可能なCTI設備

集約型センターから在宅・サテライト化の動きは今後も更に拡大していく。  
固定電話機を必要としないクラウドCTIサービス、スマートフォンへの  
転送応答などの機能

ソリューション 

**BIZTEL**

 Serverworks

 InfiniTalk

**IWATSU**

**CT-e1**

## FAQやナレッジによる情報共有機能

応対のフローは複雑化していく傾向にある。  
新人・中堅・ベテラン、などでそれぞれ必要な情報は異なり、  
より分類化、パーソナル化されたFAQ、ナレッジが求められる。

### ソリューション

東芝コミュニケーションAI  
**RECAIUS**™

 **OKBIZ.** for FAQ

テコ-IL **CC.CRM** **3**

## ボットによる自動応対機能

音声・チャットなどで「よくある質問」などを自動返信する仕組み。  
テレワークによるリアルタイム応答率の低下、コンタクトセンターの人手不足によるオペレータにかかる負荷を軽減。

## ソリューション



## オペレータの状態見える化機能

テレワークで見えづらくなっている、一人ひとりの業務状況や、感情の上下を把握し、見える化することで、適切にフォローしていく仕組み。

## ソリューション



## 有人チャット対応機能

ノンボイス系、非リアルタイムであるチャット対応はテレワーク向いている。またチャットでの問合せ割合は増加傾向にあり、ボットなどの自動応答で対応しきれない部分を有人にて対応する。

## ソリューション





## 簡単に開始できるオンライン会議ツール

TV会議が主流となり、1on1のコミュニケーションにも利用されるケースが増えている。また利用するツールの増加でスケジュール管理が煩雑化している。より簡単にオンライン会議を開始できる機能が求められる。

### ソリューション



## 堅牢で安全な認証機能

多要素認証によるアカウント管理やPC操作の動画で記録による証跡を管理。デバイスロックによる情報漏洩のリスクを低減など、テレワークでも安全な利用環境を提供する必要がある。

## ソリューション



- ① 固定電話以外で対応可能なCTI設備
- ② FAQやナレッジによる情報共有機能
- ③ ボットによる自動応対機能
- ④ オペレータの状態見える化機能
- ⑤ 有人チャット対応機能
- ⑥ 簡単に開始できるオンライン会議ツール
- ⑦ 堅牢で安全な認証機能

これからも進化し続けるCRMシステム



スタンダード  
Standard

クラウド  
Cloud

エージェンシー  
Agency

デコール ラインナップ

テコ-IL CRM Lite

テコ-IL Field Support

テコ-IL SFA

テコ-IL RPA

テコ-IL Connect

# 2分でわかる！コールセンターCRMシステム『デコールCC.CRM 3』



リリースから20周年を迎えた「見やすい・使いやすい」コールセンター向けCRMシステム『デコールCC.CRM 3』  
の特徴を分かりやすくご紹介する動画をご用意しました。Youtubeでご覧いただけます。

# パートナー企業様の先進的なテクノロジーと連携

NECネットエスアイ



AspireWX

OKI

SoftBank

IWATSU



AVAYA

BIZTEL

CT-e1

Amazon Connect



AmiVoice®



東芝コミュニケーションAI  
RECAIUS™



株式会社 タカコム



- ・コールセンターシステム ・PBX/CTI ・通話録音 ・FAQ ・FAQ作成支援 ・チャット/チャットボット
  - ・音声ボット ・音声認識
  - ・要約 ・感情解析 ・データマイニング ・FAXソリューション ・AI・RPAソリューション ・クラウド基盤
  - ・BCP対策 ・各種研修
  - ・セキュリティー対策 ・テレワーク対応ソリューション 等
- 各社のソリューションと順次対応

# コンタクトセンターの運営・BPO

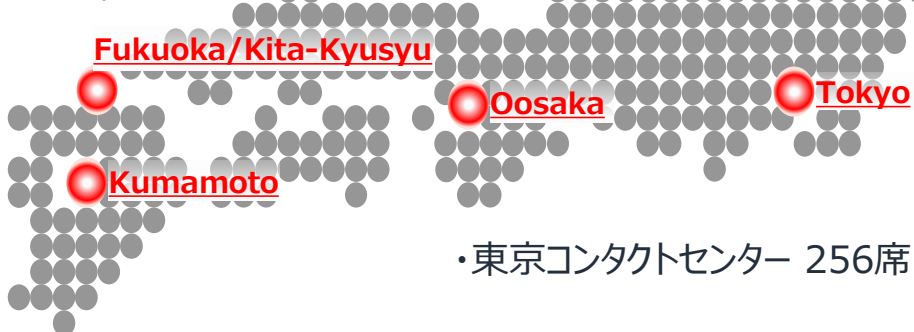
全国 **6** 拠点

総席数 **882** 席

- ・福岡第1コンタクトセンター 179席
- ・福岡第2コンタクトセンター 130席
- ・北九州コンタクトセンター 30席
- ・大阪コンタクトセンター 160席



- ・熊本コンタクトセンター 127席



- ・東京コンタクトセンター 256席



- コンタクトセンター運営  
インバウンド／アウトバウンド  
チャットサポート・スタッフ支援
- マーケティング
- セールス支援
- フィールドサポート
- キットティングサービス
- テレワーク診断+導入サービス

**G;G Works**  
+Value

ギグワークスアドバリュー

全拠点をIP網で接続し拠点リソースの有効活用およびBCP対策を実現

インバウンド・アウトバウンド・チャットサポート・スタッフ支援

**G;G Works**  
+Value

# 快適なサテライト拠点が “圧倒的なロープライス”

「固定費0円」の従量制プランと「首都圏最安値・月2万円」のサブスクプランで他拠点サテライトを今すぐ導入！オフィスのコストダウンと生産性向上に！



都心5区の拠点数 (45拠点)



「理想の働き方を “今すぐ実現” |  
いつでもどこでも、会社やチームとつながれる  
多拠点サテライトオフィスの利用プランです

※ABW：アクティビティ・ベースド・ワーキングの略。オフィス・在宅の二者択一でなく双方の利点を組み合わせた生産性向上策。



# 顧客中心主義 × ニューノーマル × ギグワークス

「テクノロジー」×「人」×「場所」を

賢くマネジメントして、ニューノーマルのセンター像をご提案致します

テクノロジー  
Technology

運用  
Management

人材  
Human

場所  
Workplace

G;G Works  
X IT

ギグワークスクロスアイティ

G;G Works  
+ Value

ギグワークスアドバリュー

ASSET DESIGN 

アセットデザイン

本日の資料はここからダウンロードできます。



<https://gigxit.co.jp/nccs2021w-download/>