

「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」ということ
- ② 目的を明確にすること
- ③ 企業の利益につながることに

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？

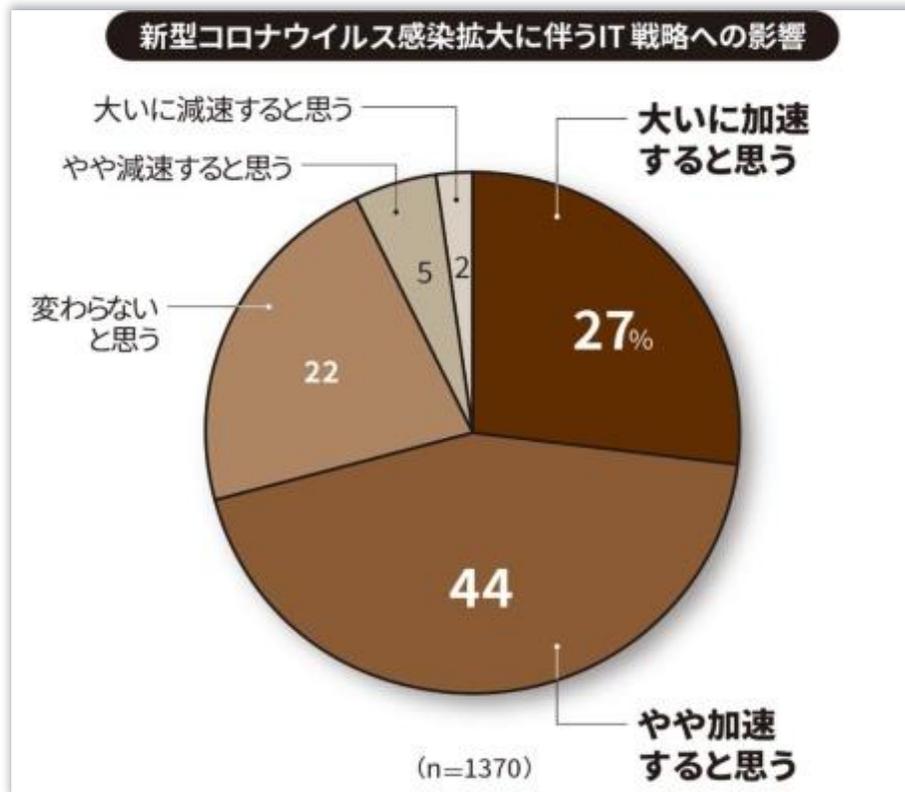
ニューノーマル 3つのポイント

- 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



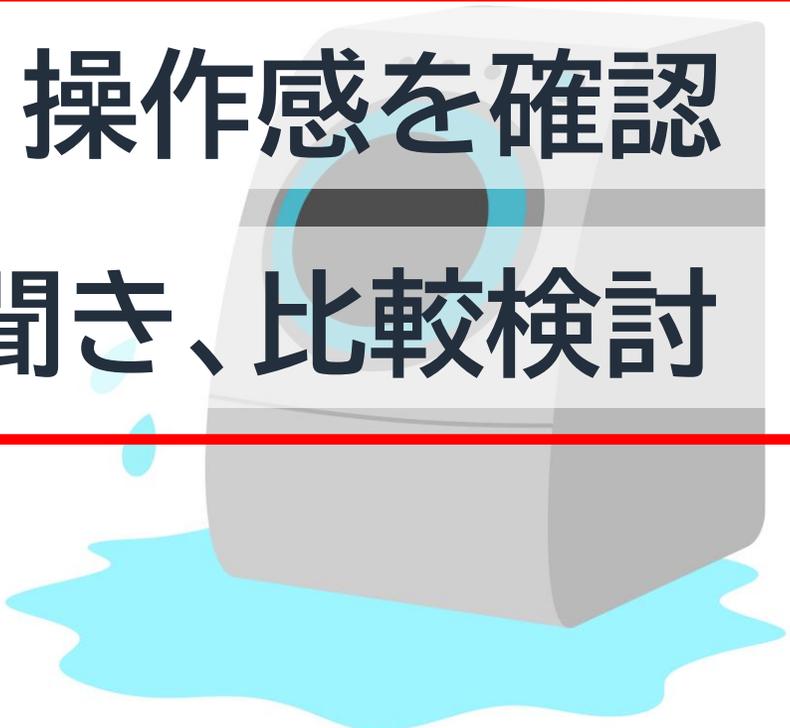
MOONSHOT

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 店頭に出向き、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

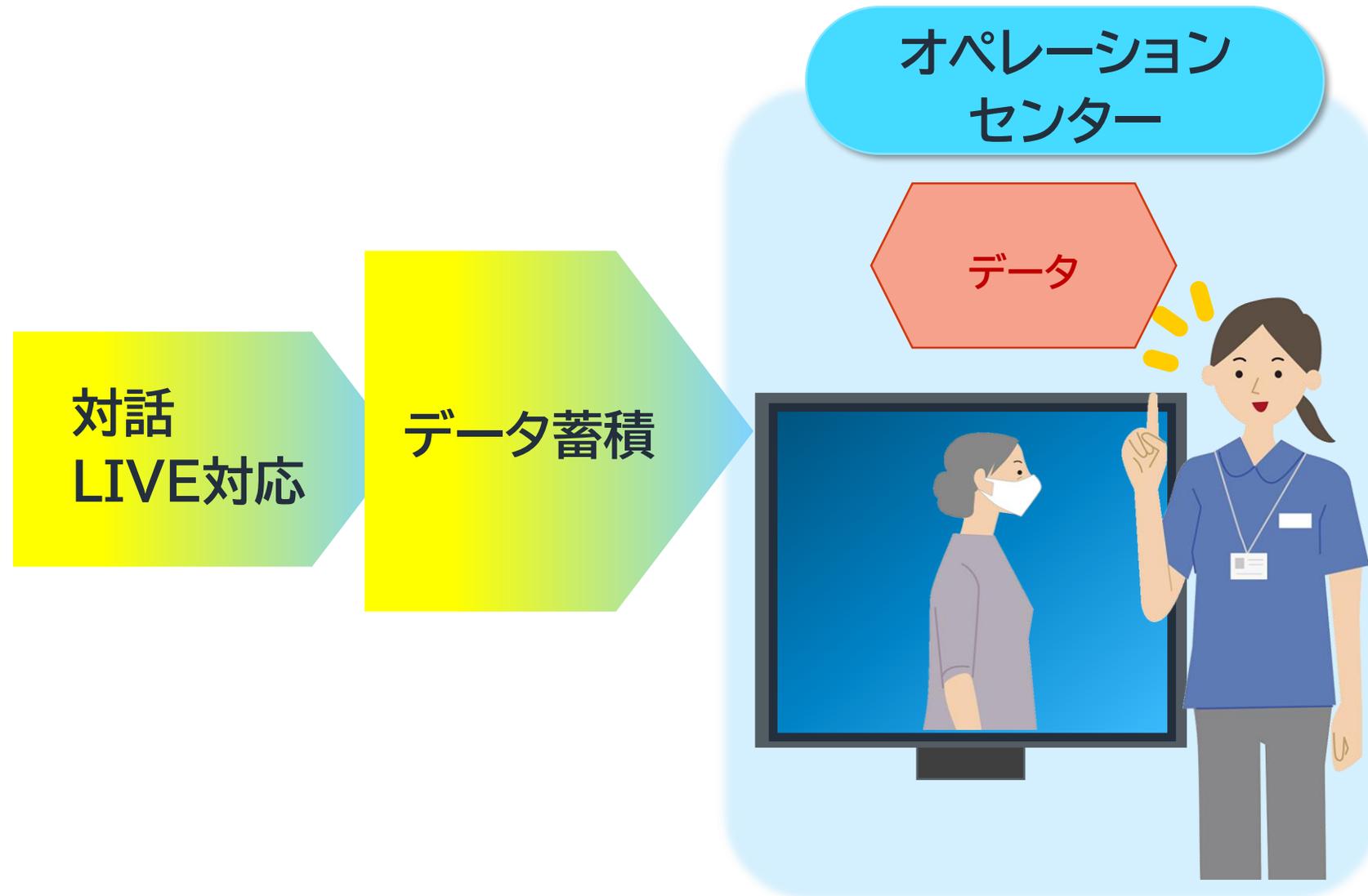
AIリモート接客



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

 **TECO-IL CC.CRM3**

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

テコール CRM Lite

テコール Field Support

テコール SFA

テコール RPA

テコール 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/>