

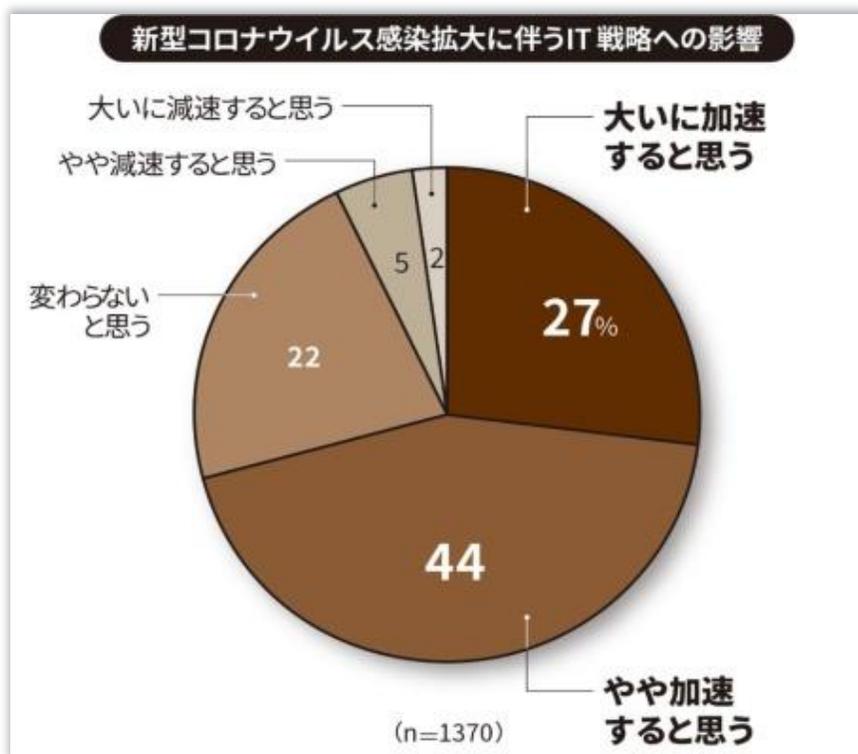
多様化するニーズへ最適解を。  
DXで変わるお客様と『つながる』  
コールセンターとは

こんにちは。ギグワークスクロスアイティです。

G;G Works  
XIT

# 「DX」を取り巻く状況

## 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>)



# DXって本当に 必要でしょうか？

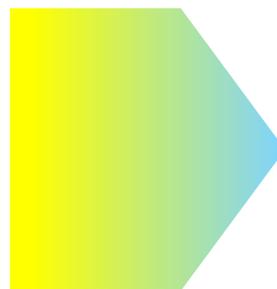
## 課題

コロナ禍

少子・高齢化

人口の減少

ブランド力



## 現象

人の結びつきの変化

市場規模の縮小

労働力の減少

国際競争力の低下

# 課題

# 現象

コロナ禍

人の結びつきの変化

少

「人がすべき」こと

い

人

「物でできる」こと

少

ブランド力

国際競争力の低下

# 課題

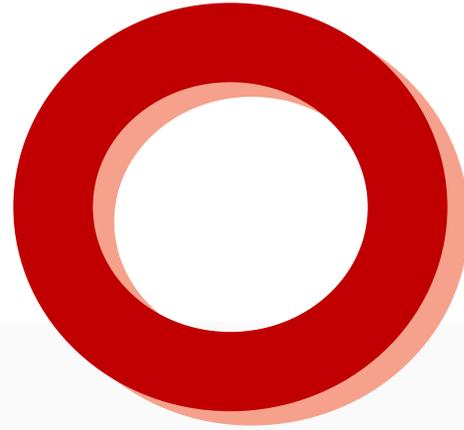
# 現象

テクノロジーで  
解決できる事が  
たくさんある！

の変化

の低下

# DXって本当に 必要でしょうか？



「人がすべきこと」を  
明らかにすることができる。

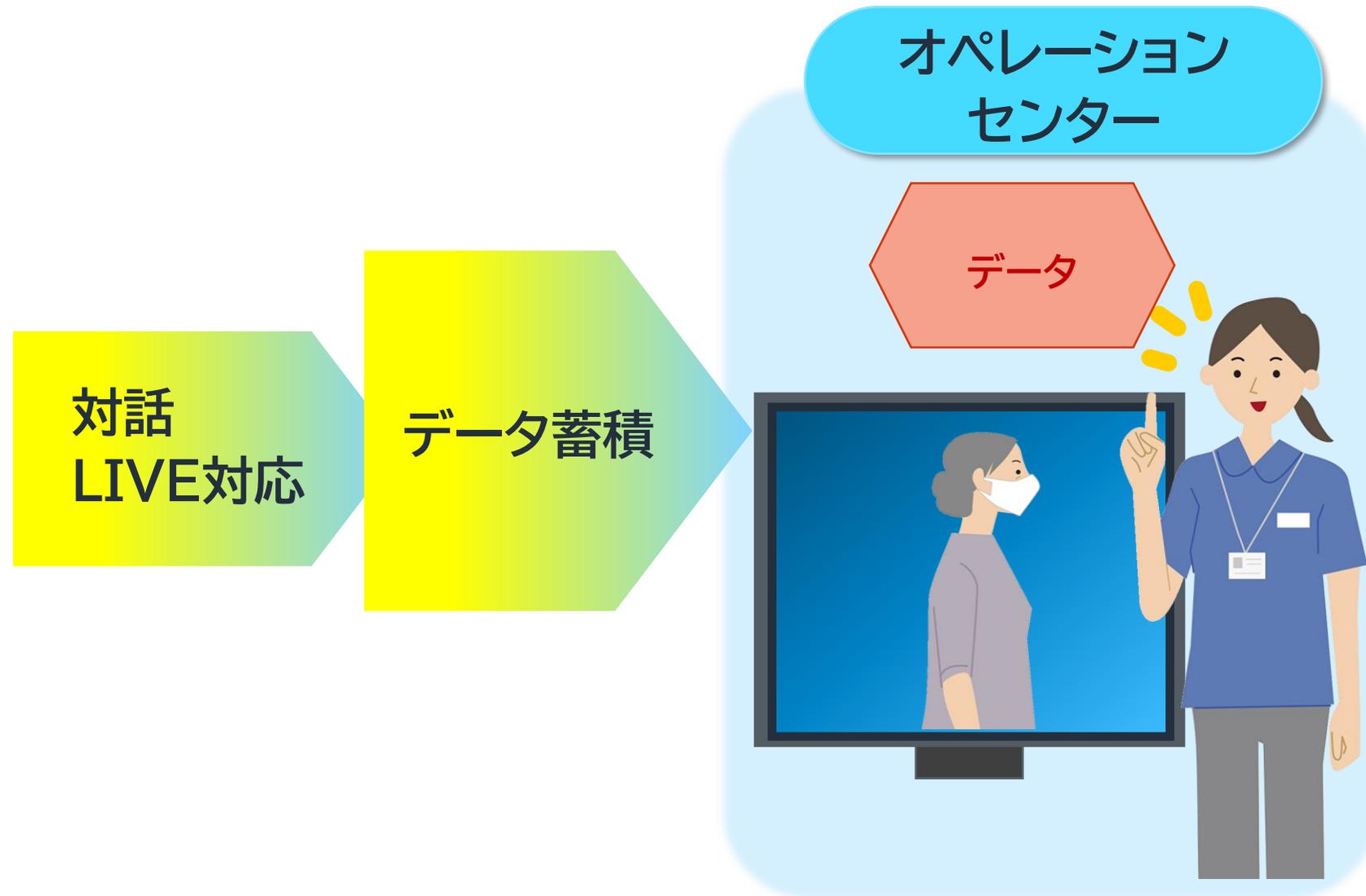
# お客様と『つながる』 AIリモート接客



# 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

コールセンター技術の活用

音声解析  
プロモーション  
アバター

それらを実現するCRMとは？

## 多彩に『つながる』

コールセンターCRMシステム



## CTIでつながる

CIT連携において、クラウド、オンプレミスのどちらでも、多彩なベンダとの連携実績があります。

NEC ネットズアイ



Aspire WX

BIZTEL

IWATSU



AVAYA

CT-e1

Amazon Connect

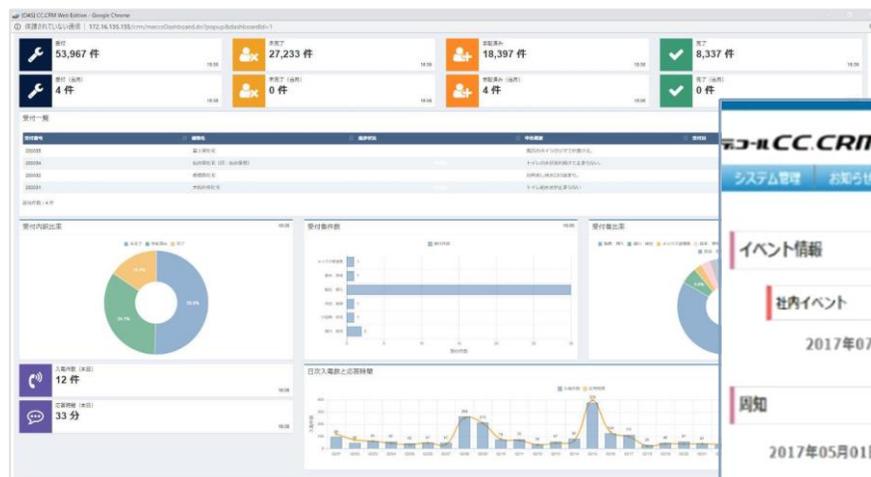
OKI



# 情報共有でコンタクトセンターがつながる

FAQ機能により、複雑化する対応フローにも対応。

お知らせやダッシュボードにより情報の周知も簡単です。



The screenshot shows the DeCooL CC CRM 3 interface. The top navigation bar includes links for システム管理, お知らせ, マスタ管理, 統計機能, アクセスログ, インバウンド業務, アウト/ウンド管理, アウト/ウンド業務, FAQ管理, FAQ, and マイページ. The main content area is titled "イベント情報" and "社内イベント". It displays a notice for "2017年07月15日、全社納涼大会のお知らせ" and another notice for "2017年05月01日、バス健診のお知らせ(2017年7月10日)".

The screenshot shows the DeCooL CC CRM FAQ search interface. It features a search bar with "デコール" entered and a search button. Below the search bar are options for "キーワード", "単語で検索", and "文章で検索". There are also buttons for "デコール" and "カテゴリ". The interface includes a "よく利用されるFAQ" section with a list of frequently asked questions, a "しおり" (bookmark) section with a "クリア" button, and a "ヒットしたFAQ" section with a list of relevant FAQs.

# テレワークでも気持ちがつながる

オペレータの業務状況、気持ちの上下を把握する「見える化」機能  
声かけなど、フォローのアクションも充実。

対象期間: 2018/01/01 00:00 - 2018/01/12 23:59  
表記日: 2018/01/12  
対象グループ: 受注センター, ※管理者  
投票ポイントレート: 1.0

2018/01/01 00:00 - 2018/01/12 23:59 までのMVPは...

合計投票数 1票

順位	名前	合計	獲得	期望
👑	八王子 貴光	3	3	0
👑	神田 花子	1	0	1

3感メッセージ一覧

期間: 今月

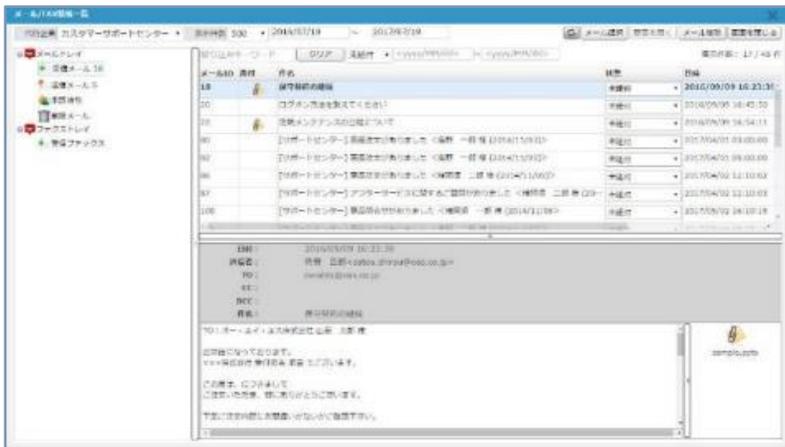
表示件数: 10

感謝日付	From	To	メッセージ	ポイント
2016-10-11 14:36:42	オペレーター 花	オペレーター あやめ	さっきは声をかけてくれて、ありがとうございます。	★★★★
2016-10-03 18:25:48	システム管理者 白樺	オペレーター あやめ	資料の格納場所の共有ありがとうございます！ 助かりました！	★★★★
2016-10-03 18:24:13	システム管理者 白樺	オペレーター あやめ	チェックの連絡ありがとうございます！	★
2016-10-03 18:22:24	システム管理者 白樺	オペレーター 花	いつも前向きな意見を出してくれるので すごく助かっています！	★
2016-10-03 18:22:03	システム管理者 白樺	オペレーター 花	いつも笑顔がいいね！ 職場が明るくなるよ！<(*´▽`*)>	★★
2016-10-03 18:20:48	SV さつき	オペレーター あやめ	昨日連携してくれた、『業務で使えるフレーズ集』すごく役立ってます！！ ありがとうございます♪	★

# いつでも「文字」でつながる

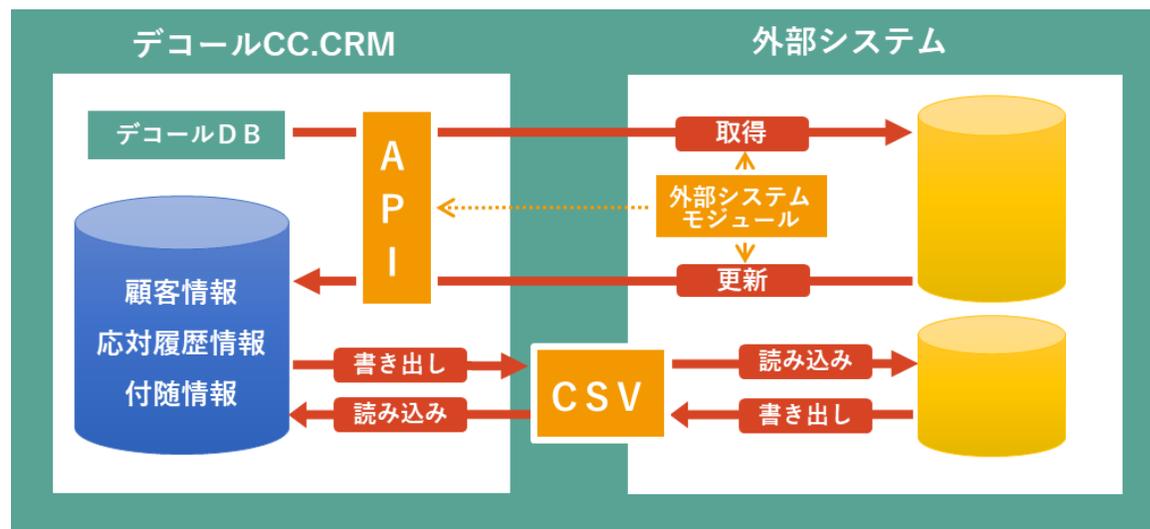
チャット・メール・FAXなど、多彩なチャネルを採用。

電話以外での「お客様の時間を奪わない」ツールでの対応が可能です。

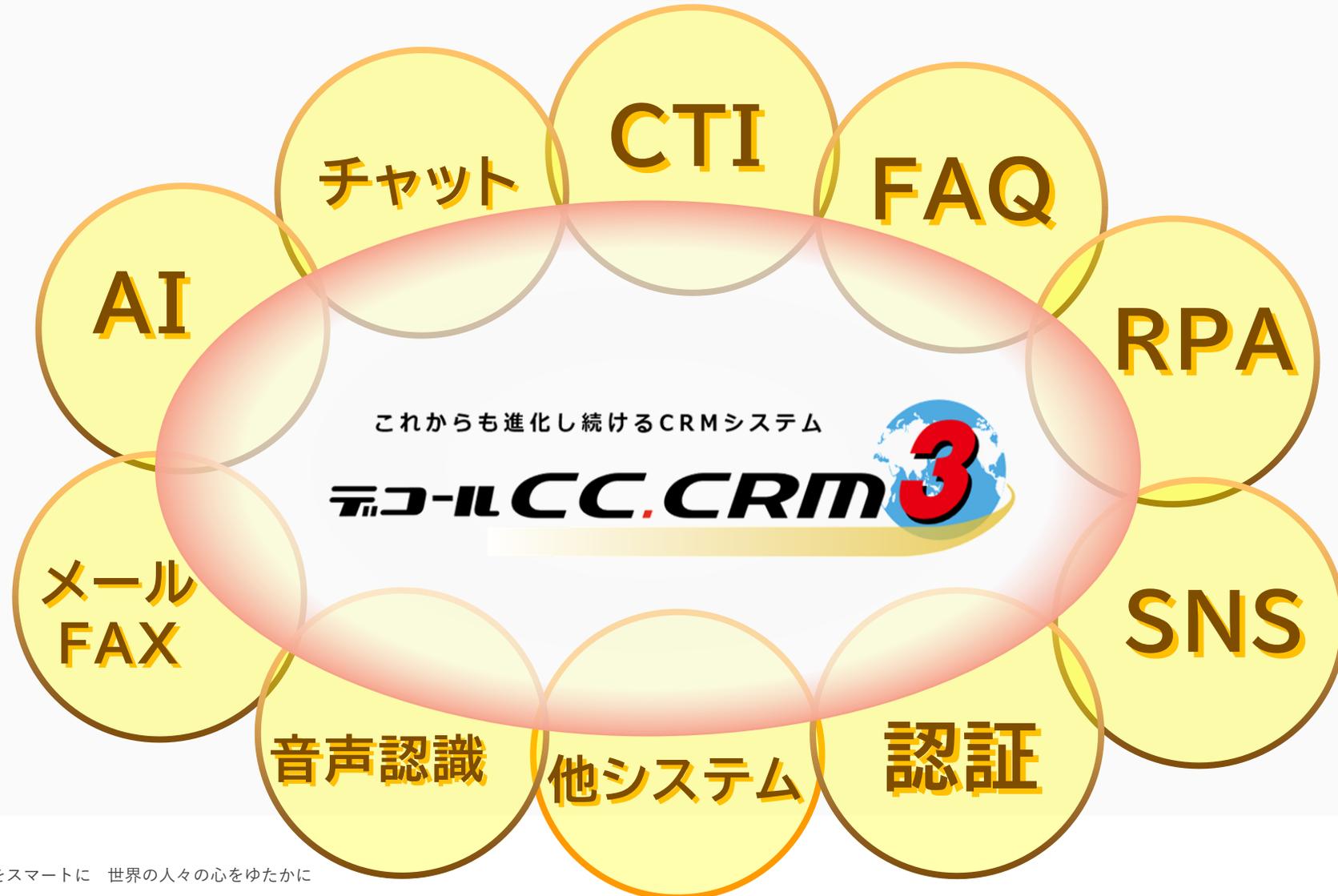


## 他のサービスとつながる

API、他システムコール機能により、簡単に別サービスと連携できます。  
ファイル送受によるインポート・エクスポートも可能です。



# 今後もデコールは『つながり』続けます



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。

# 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。

# ギグワークス グループ

「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

より詳細な情報はこちらから。

ITトレンド  
EXPO 2021

ポータルから「コールセンター」ブースを選択します



コールセンターCRMシステム



パネルの「詳細を見る」を選択します



ギグワークスクロスアイティ株式会社  
動画1本・資料9冊

G;G Works  
XIT