

ソリューションセッション-2

VOC 活用の3つのポイント そこから見える「本当のお客様」とは？



IT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



22000028(07)



JQA-IM0568



JQA-QM9667

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。

2021 年もコロナ禍の収束はまだまだ不透明な状況が続いています。
デジタルシフトの加速化が進み、お客様との接点が大きく変化している中、
VOC の活用も試行錯誤が続いている企業のご担当者様も多いと思います。

『コンタクトセンター首脳会議』 2021 アフターコロナの顧客接点、そのあり方を探る

というサミットのテーマから、アフターコロナの VOC 活用のポイントや
VOC 収集事例、およびコンタクトセンター運用に必要な CRM について、
お話させて頂ければと思います。

少しでもみなさんの参考になれば幸いです。

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。



IT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

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	代表取締役社長 小島 正也
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

中村 直樹 (なかむら なおき)

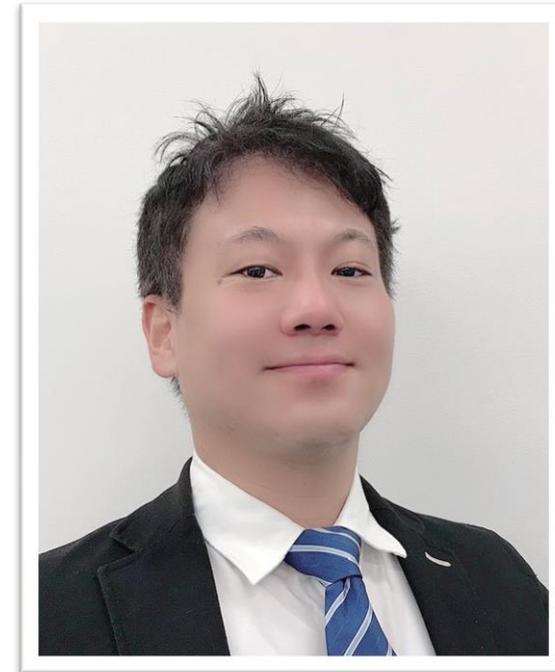
1979 年生まれ かに座 B 型

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。

お褒めの言葉

クレーム

ご要望



量が膨大で整理が大変…
担当部署がわからない…
結果に何をだせばよい？

VOC を活かす 3 つのポイント

- ① なんのために？
- ② どう集める？
- ③ どう動かす？

① なんのために？

「わたしたち」が
「知りたい事」を明確にする

B2C と B2B における VOC の違い

業態	サイズ	件数	顧客接点	調査回答率	意思決定への影響
B2C	小さく	多い	優先付で フォローアップ	低い	小さい
B2B	大きく	少ない	全ての顧客	高い	大きい

業態によっても扱う VOC は異なり、自企業に適切な情報を選ぶ事が大切。

「知りたい事」を決めるためのアプローチ

アプローチ型	特徴	メリット	デメリット
探索型	多角的に分析し、傾向をパターン化する	潜在的なパターンを発見できる可能性がある	多くのデータが必要 分析に時間もかかる
仮説検証型	事前に目的を決め、データを元に有効性を検証する	結果が判明するまでが早い	目的外のパターンを知る事ができない

この2方式はお互いのメリット・デメリットを補完する関係にある。

目的に応じて、適切な方式を採用することが大切。

② どうやって？

「知りたい事」と
「できる事」のギャップを埋める

VOC収集チャネルの例

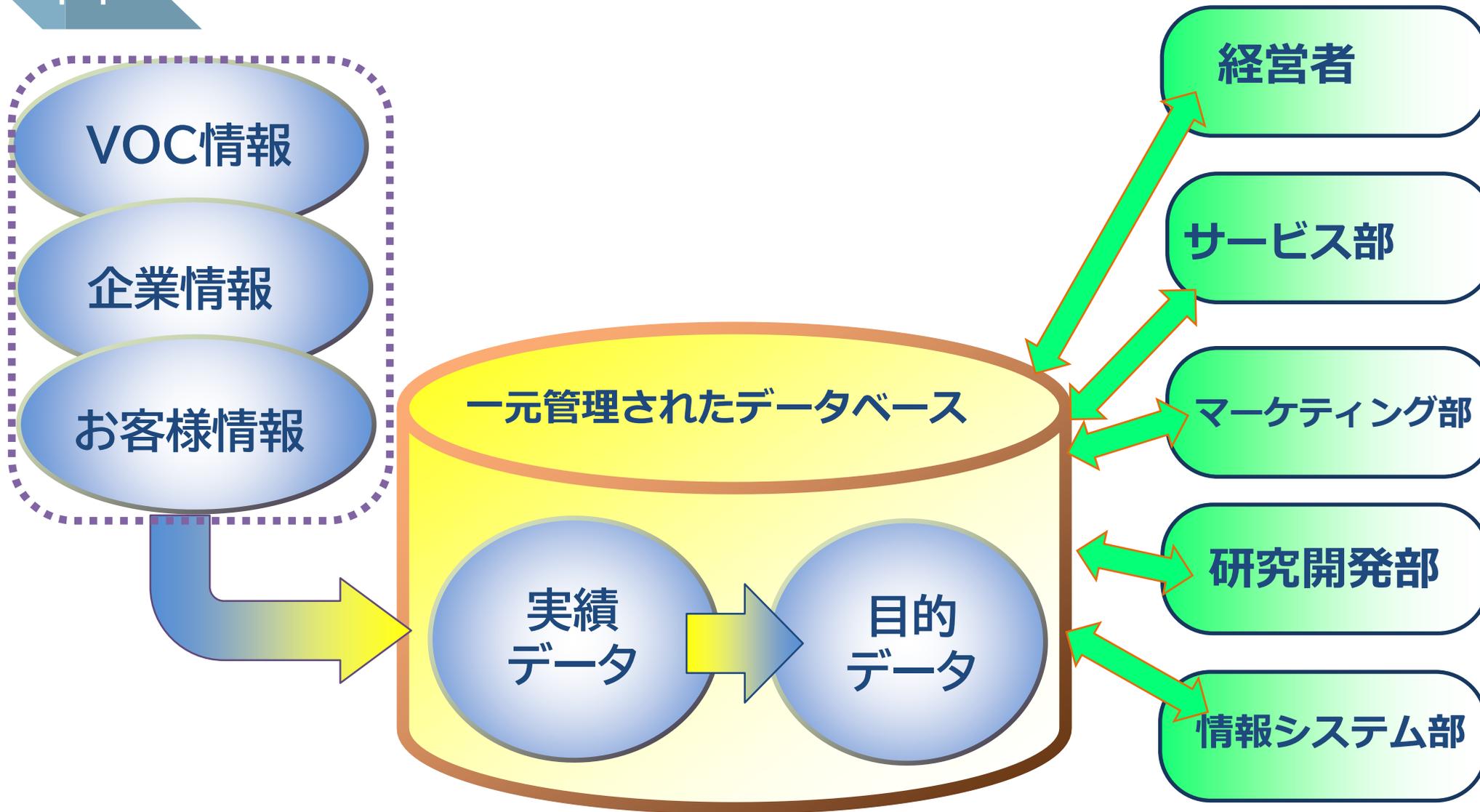
種類	チャネル	特徴
コンタクト型	電話、メール、チャット、郵便、個別アンケート	顧客との直接的な接点から生まれる。コールセンターでの収集向き。
ソーシャル型	各種SNS レビューサイト	不特定多数ユーザの企業への要望、不満。情報の拡散度など。
サーベイ型	CS調査 グループヒアリング NPS	目的に対し、ターゲットを絞った内容を収集できる。ただし結果は限定的なものとなる。

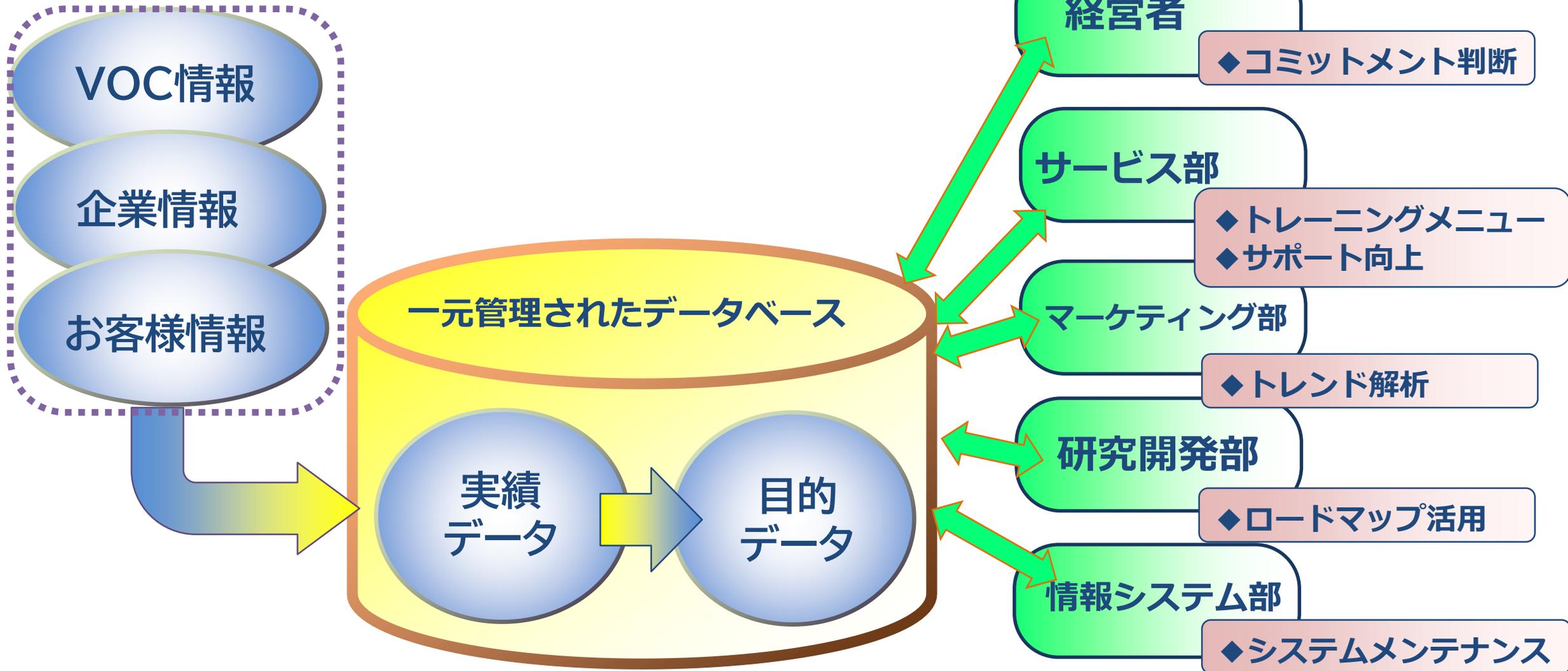
コールセンター運営におけるVOCの特徴

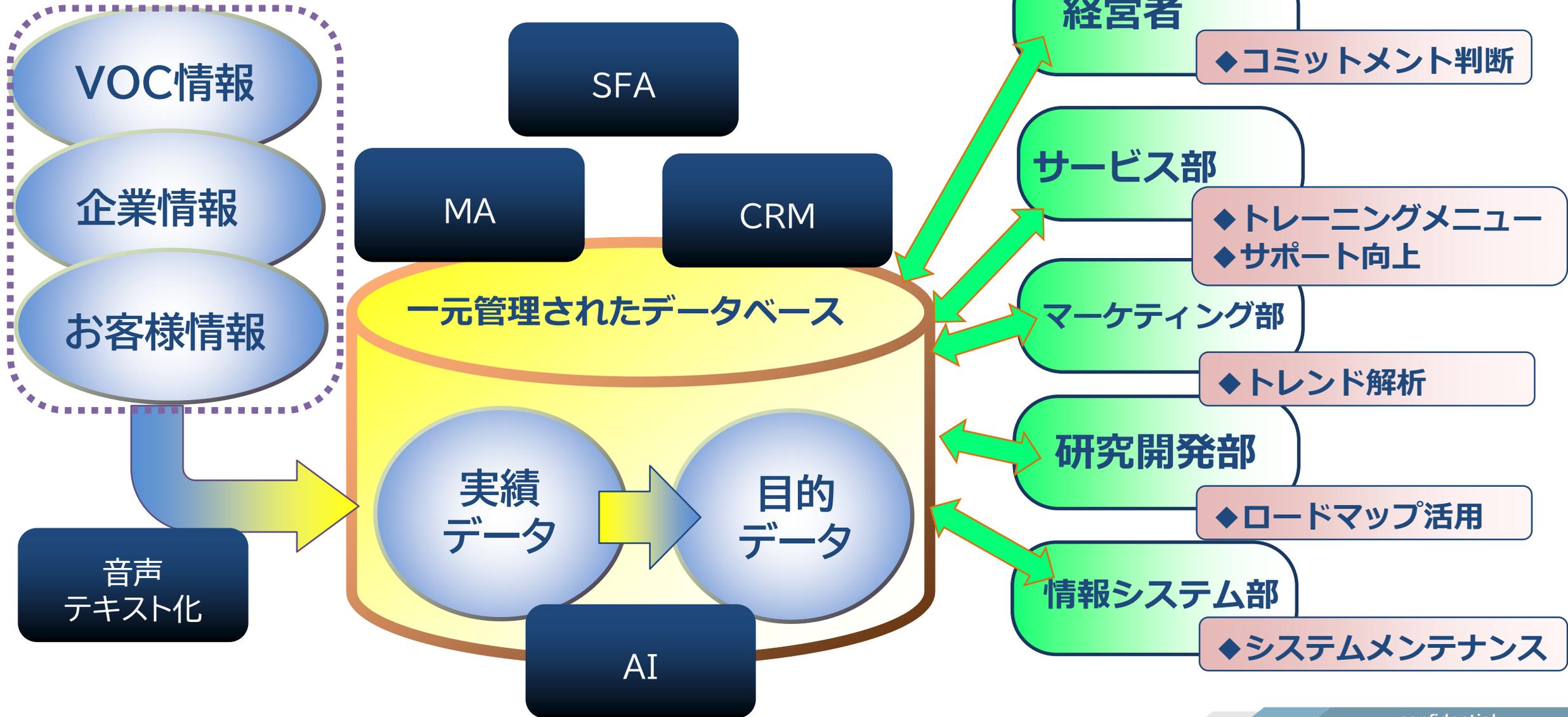
センター形態		
評価基準	受電率・AHT	応答品質・改善提案内容
対応の特徴	マニュアルベースの対応	VOC収集を意識した 会話ベースの対応
体制	非正規雇用、 アウトソーシングの利用	正規雇用、 知識豊富な熟練者
記録内容	対応作業の内容	ホスピタリティを保持した 対話内容

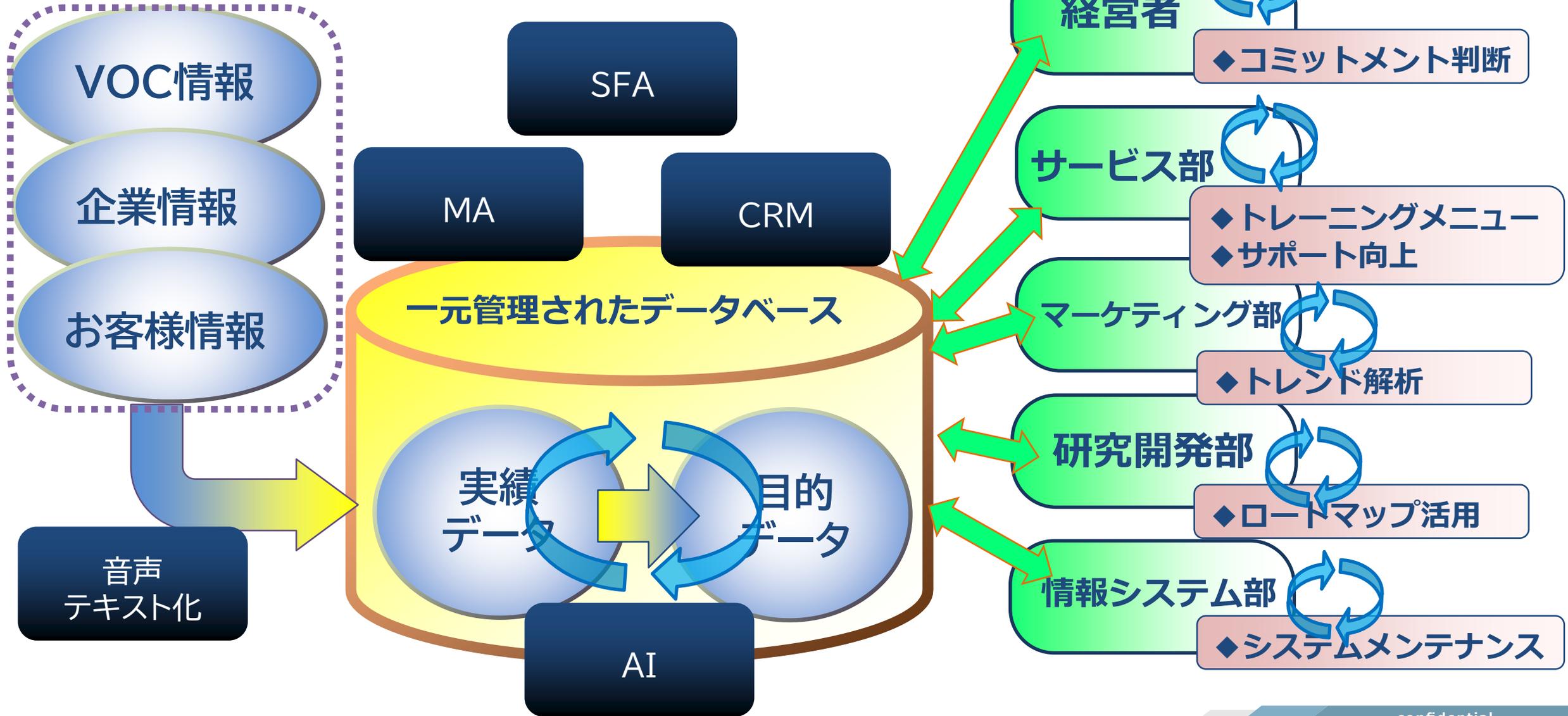
③ どう動かす？

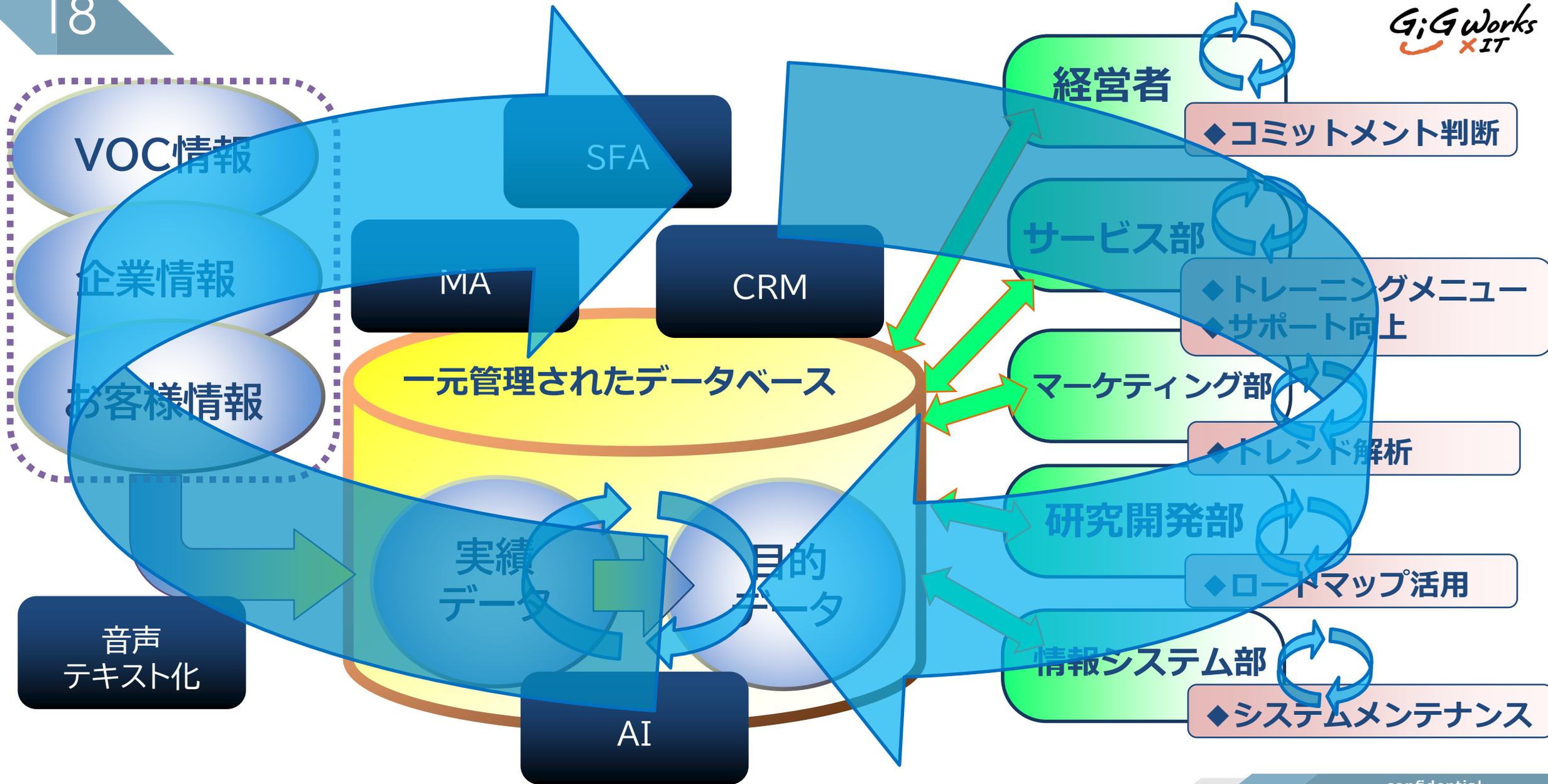
「人」と「モノ」を
適切に配置する

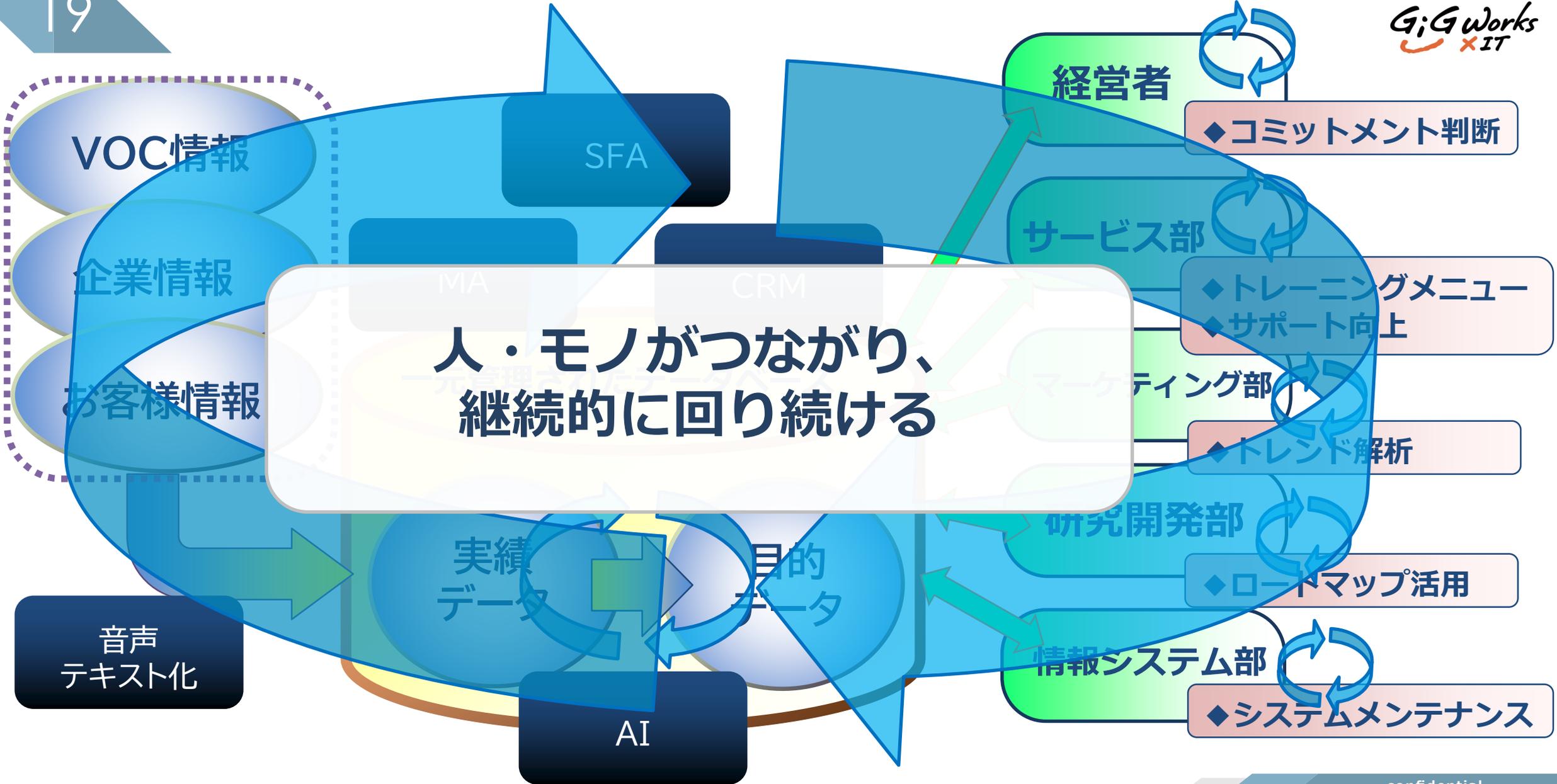












本当のお客様とは？

わたしたちにとって…

お客様の「困り事」を解決できた
お客様が「可能性」を広げてくれた

本当のお客様とは？

お互いに「ファン」である

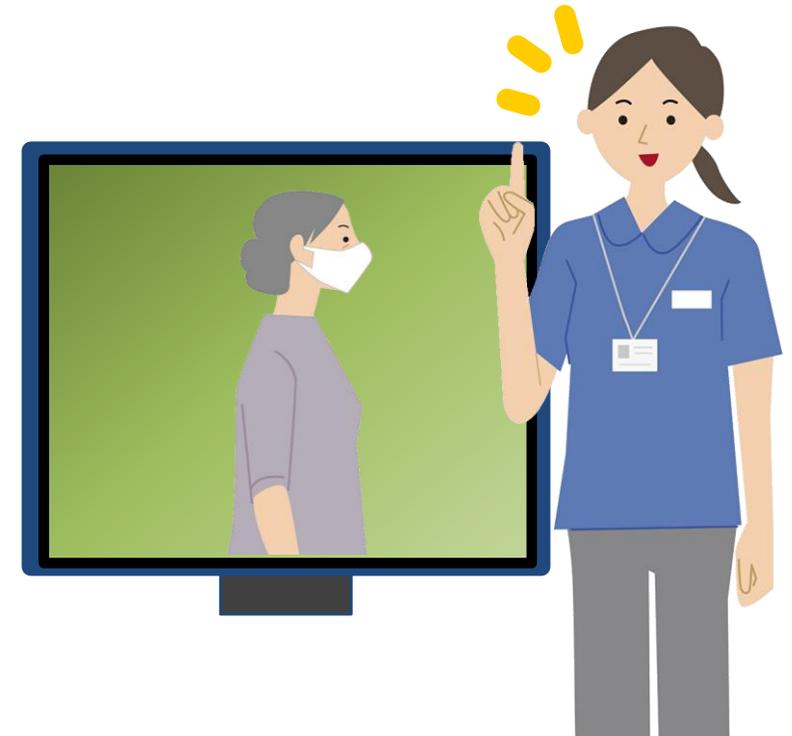


VOCの収集事例

AIリモート接客



店舗

オペレーション
センター

店舗

こんにちは！

声かけ
情報提供オペレーション
センター

こんにちは！

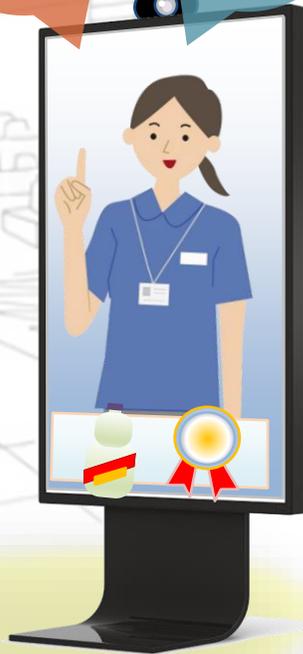
店舗

オペレーション
センター声かけ
情報提供対話
LIVE対応

店舗

商品
紹介

サポート

オペレーション
センター

データ蓄積

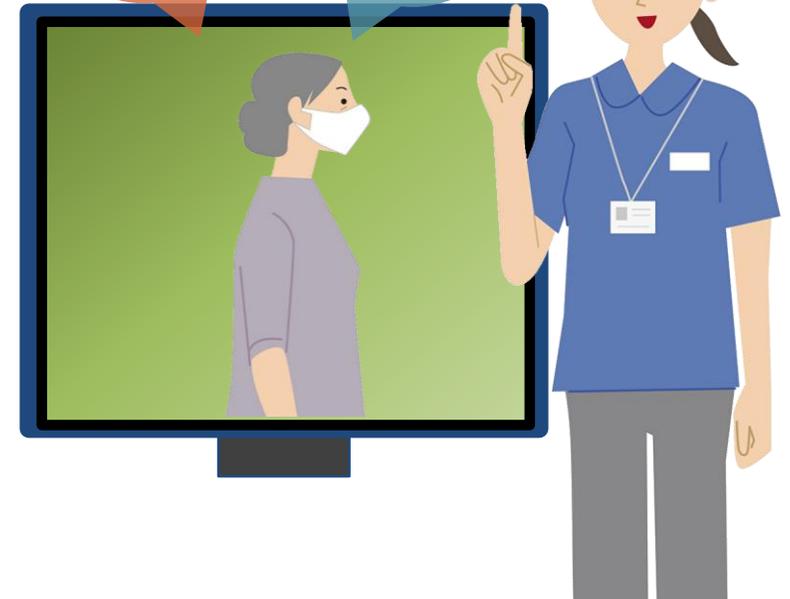


お客様の購買特性

行動パターン

要望

反応



オペレーション
センター

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

データ蓄積

テレワーク型

コンタクトセンター技術の活用

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

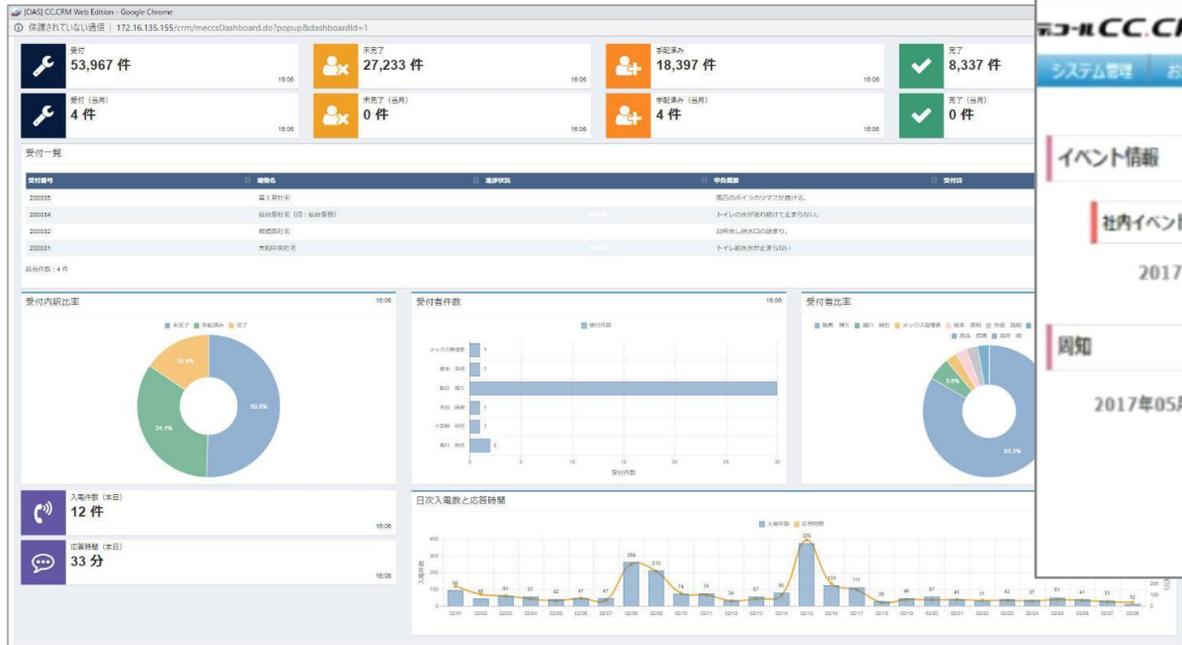
VOCを活かすCRM

コールセンターCRMシステム



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共有も簡単です。



デコールCC.CRM3 [トップ]

システム管理 お知らせ マスタ管理 問い合わせ アクセスログ インバウンド業務

イベント情報

社内イベント

2017年07月15日、全社納涼大会のお知らせ

周知

2017年05月01日、バス健診のお知らせ (2017年7月10日)

FAQ検索

キーワード: テコール

検索

カテゴリ

よく利用されるFAQ

- デコールCC.CRMの導入実績について
- デコールCC.CRMの主な機能
- デコールCC.CRM 2とデコールCC.CRM 3の違い
- デコールCC.CRMの特長について
- デコールCC.CRMのサービス形態

しおり

デコールCC.CRMの主な機能

電話対応だけでなく、オプションにてメール連携・FAX連携・WEB連携などマルチチャネルでの接点情報の一元管理と顧客対応を実現します。コールセンター業務に必要な機能やサービスを網羅しているため、コールセンター全体の運用効率を引き上げると共に運用コストを削減できます。

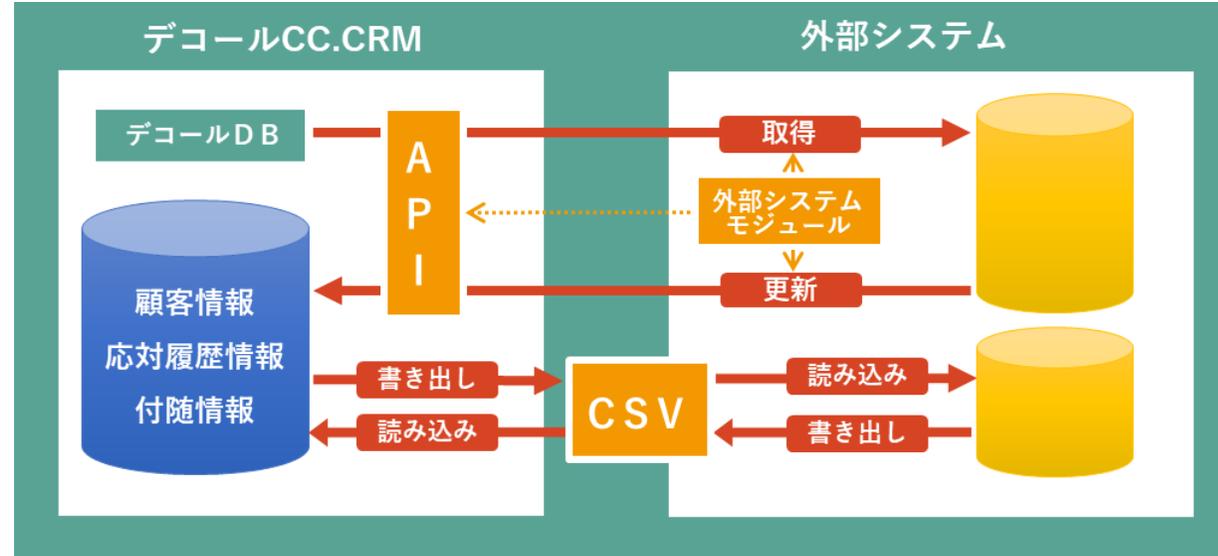
ヒットしたFAQ

デコールCC.CRMの導入実績について

2017年10月末で300社・300サイト・約8,000席です。お客様相談室、保守サポート、受注業務、代行業務など多くの業務でご利用頂

他のシステムとつながる

API、他システムコール機能により、簡単に他システムと連携できます。
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。



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。

The screenshot displays a customer support system interface. On the left, there is a sidebar with navigation options. The main area shows a list of chat rooms with columns for Room ID, Start Time, End Time, Completion Time, and Assignee. A search window is overlaid on top, showing search criteria and results. The chat window on the right shows a chat history with messages and system notifications.

ルームID	開始日時	終了日時	完了日時	担当者
5ff3bb753e008727b4ff69ab	2021/01/05 10:05:57	2021/01/05 10:07:36	2021/01/05 10:07:36	
5ff3bd9d3e008727b4ff6f74	2021/01/05 10:15:09	2021/01/05 10:15:36	2021/01/05 10:15:36	
5ff3bdf3e008727b4ff6f7c	2021/01/05 10:16:42	2021/01/05 10:16:58	2021/01/05 10:16:58	
5ff3be3f3e008727b4ff6f86	2021/01/05 10:17:51	2021/01/05 10:18:01	2021/01/05 10:18:01	

チャット検索

ルーム作成日時: 2021/01/01 03:51 ~ 2021/02/19 04:51

担当者名: 自分

検索 クリア

【選択ルーム】 ルームID: 5ff3bd9d3e008727b4ff6f74 開始日時: 2021/01/05 10:15:09

チャット内容

メッセージ

【お客様】 (2021/01/05 10:15:10)
テスト1

【システム通知】 (2021/01/05 10:15:24)
員沼 富士夫(u_5028742)がルームを対応しました。

【システム通知】 (2021/01/05 10:15:36)
員沼 富士夫(u_5028742)がルームを終了しました。

mobi Agent

メッセージ検索

問い合わせ一覧

私の担当一覧

- 14:25_008
- 13:38_007

稼働状況

ルーム名: 14:25_008

担当グループ: 員沼 富士夫

入力元: Web

問い合わせユーザー: GuestUser

問い合わせ元: 員沼 富士夫

担当者: 員沼 富士夫

GuestUser

開始送信

14:25:57 +09:00

システム(gigxit)

員沼 富士夫 がルームを対応しました。

14:26:18 +09:00

員沼 富士夫 [あなた]

オペレータからの返信

14:26:35 +09:00

これからも進化し続けるCRMシステム

テコ-IL CC.CRM 3**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。

NEC ネットズエスアイ



Aspire WX

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
- ・要約 ・ 感情解析 ・ データマイニング ・ FAXソリューション
- ・セキュリティ対策 ・ テレワーク対応ソリューション 等
- ・ FAQ作成支援 ・ チャット/チャットボット
- ・ AI・RPAソリューション ・ クラウド基盤
- ・ 音声ボット ・ 音声認識
- ・ BCP対策 ・ 各種研修

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

GigWorks
X IT

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

GigWorks
+ Value

ギグワークスアドバリュー

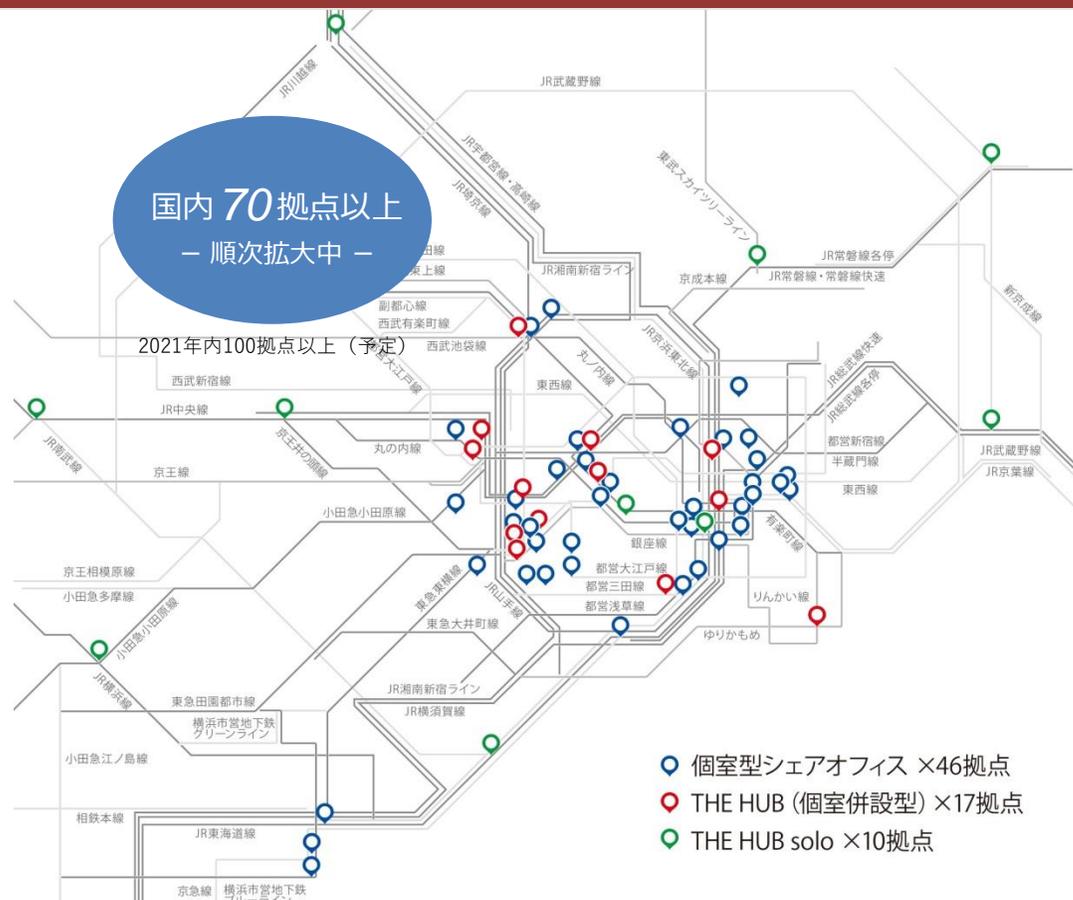
全拠点をIP網で接続し拠点リソースの有効活用およびBCP対策を実現

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6

GigWorks
+ 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！



※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。



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

ギグワークスグループ全体でお客様をサポート

「テクノロジー」×「人」×「場所」を
賢くマネジメントして、在宅時代の理想のセンター像に近づけていく

テクノロジー
Technology

運用
Management

人材
Human

場所
Workplace



ギグワークスクロスアイティ



ギグワークスアドバリュー



アセットデザイン

GiG Works
x IT