

CX向上を目指すコンタクトセンター の構築と改善方法

2023年6月16日
ズィーバーコミュニケーションズ株式会社

Agenda

- 01** 自己紹介
- 02** 会社紹介
- 03** ZeeVaaが考えるCX
- 04** 「オムニ」チャンネル化
- 05** チャンネルの活用(LINE)
- 06** 業務支援ツール
- 07** まとめ

01

自己紹介

02

会社紹介



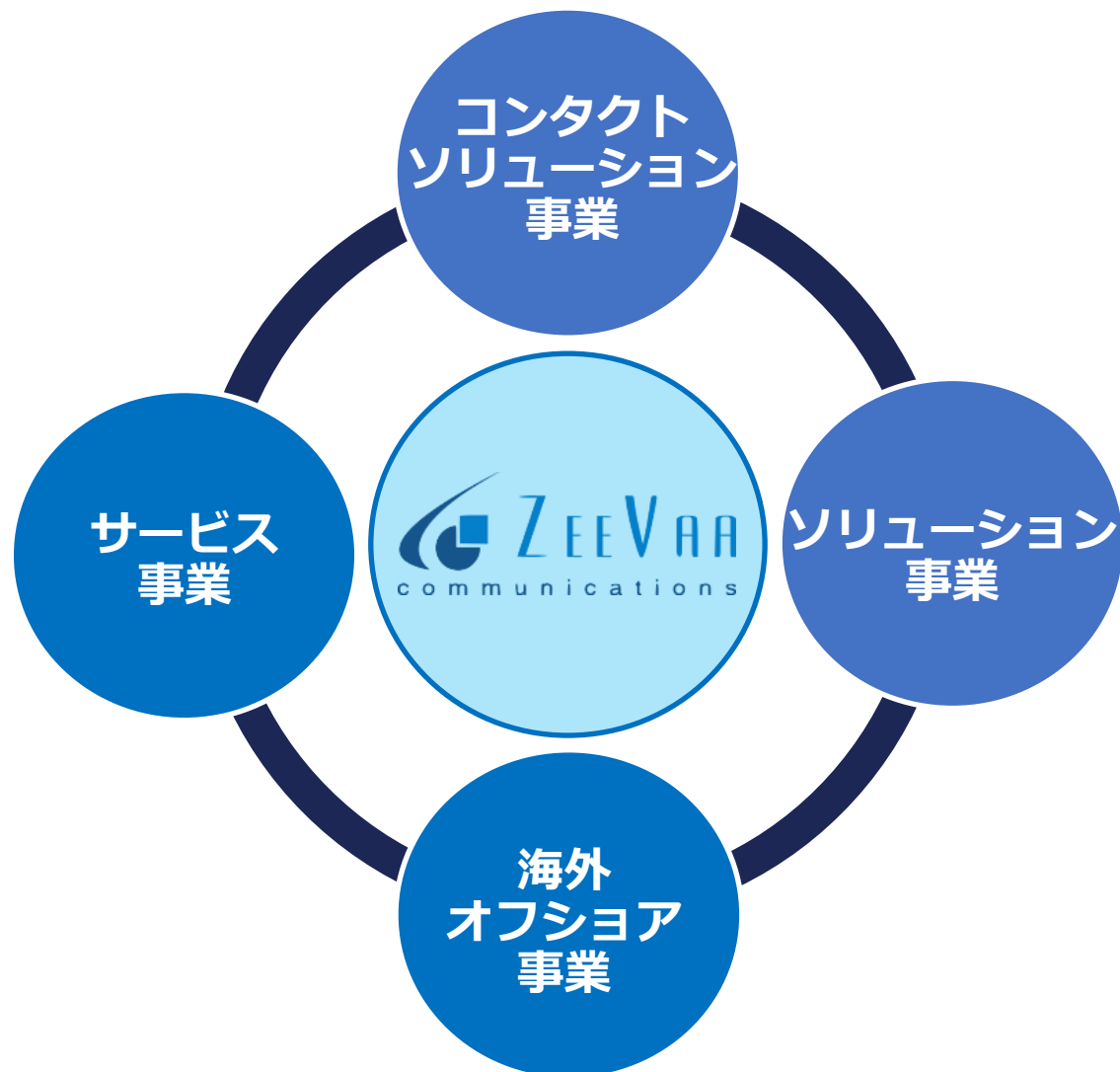
「技術は人のために、人は技術のために」

『ズィーバー』とは
ズィーバー = ジーバー = じいちゃんばあちゃん

じいちゃんばあちゃんが使ってもわかるような、
人に易しい=優しいコミュニケーションシステムを作る会社です。

弊社は創業から今年で10月で23年目。

20年以上コンタクトセンター業界と向き合い経験を積んでいます。



✓ コンタクトソリューション事業

クラウド型コンタクトセンタープラットフォームの
提案・構築・保守

✓ サービス事業

シートマップ、警告灯サービスの提供

✓ ソリューション事業

音声認識、RPAなどCC周辺技術のコンサル・開発

✓ 海外オフショア事業

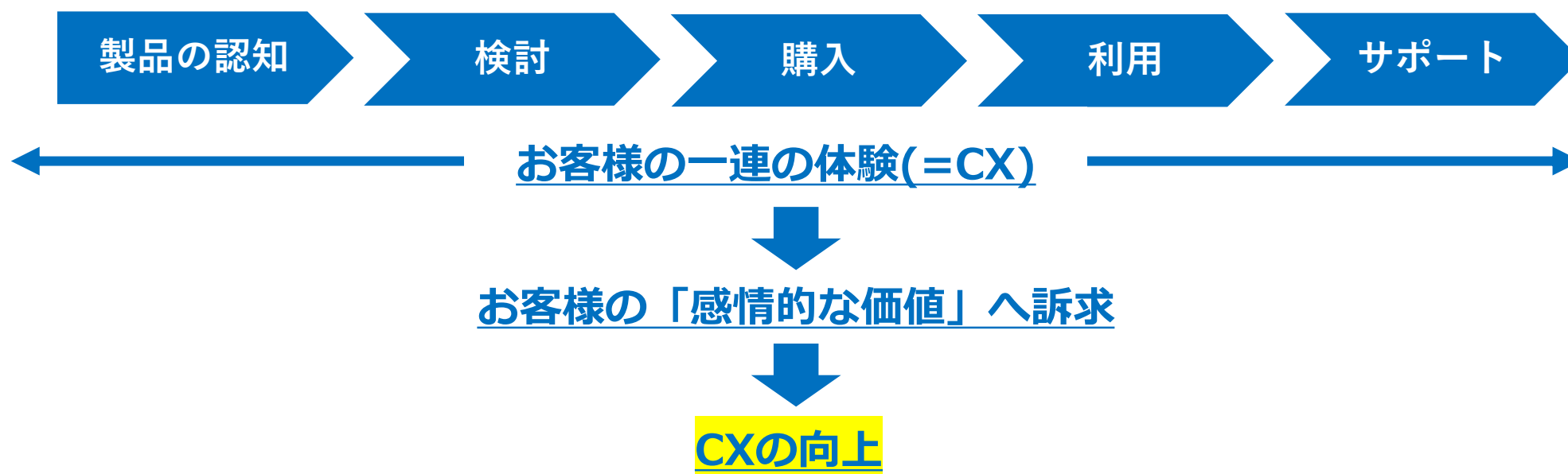
オフショア開発のコーディネート・マネジメント

**コンタクトセンターのことならなんでも
トータルでサポートいたします**

03

ZeeVaaが考える CX

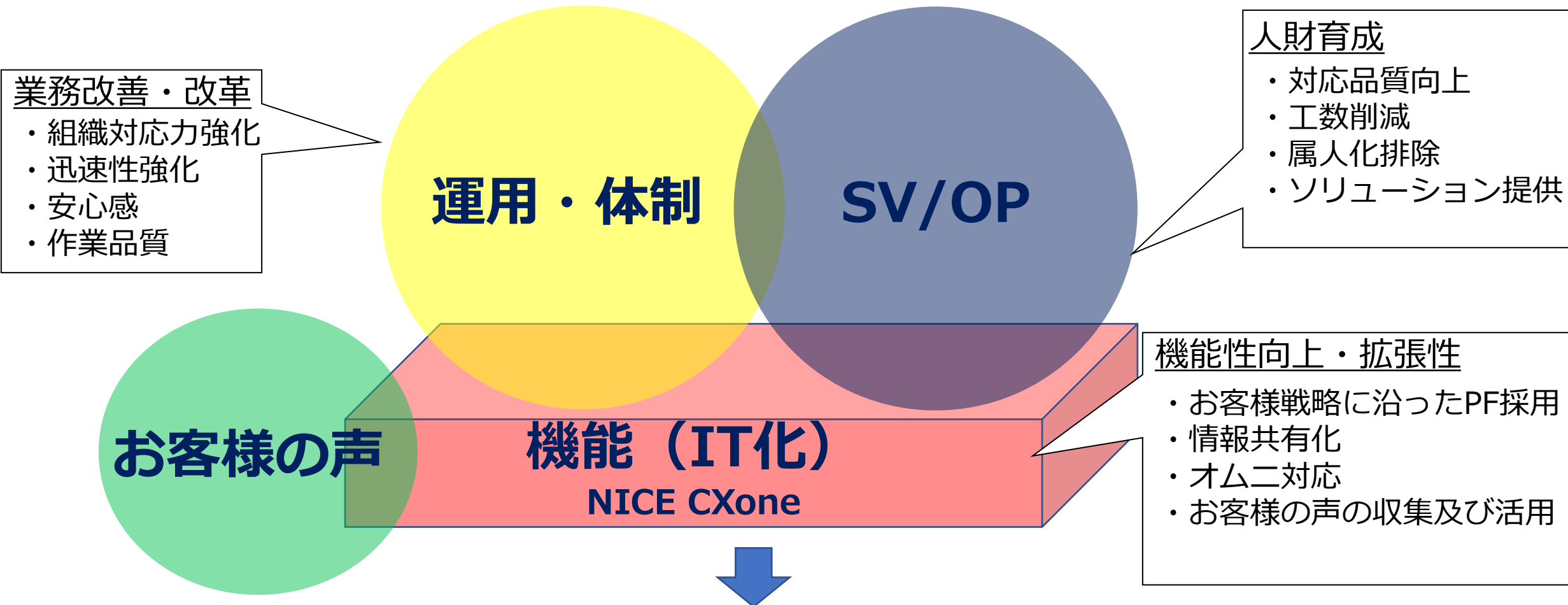
- CX(カスタマーエクスペリエンス)とは



- CX向上が求められる中で

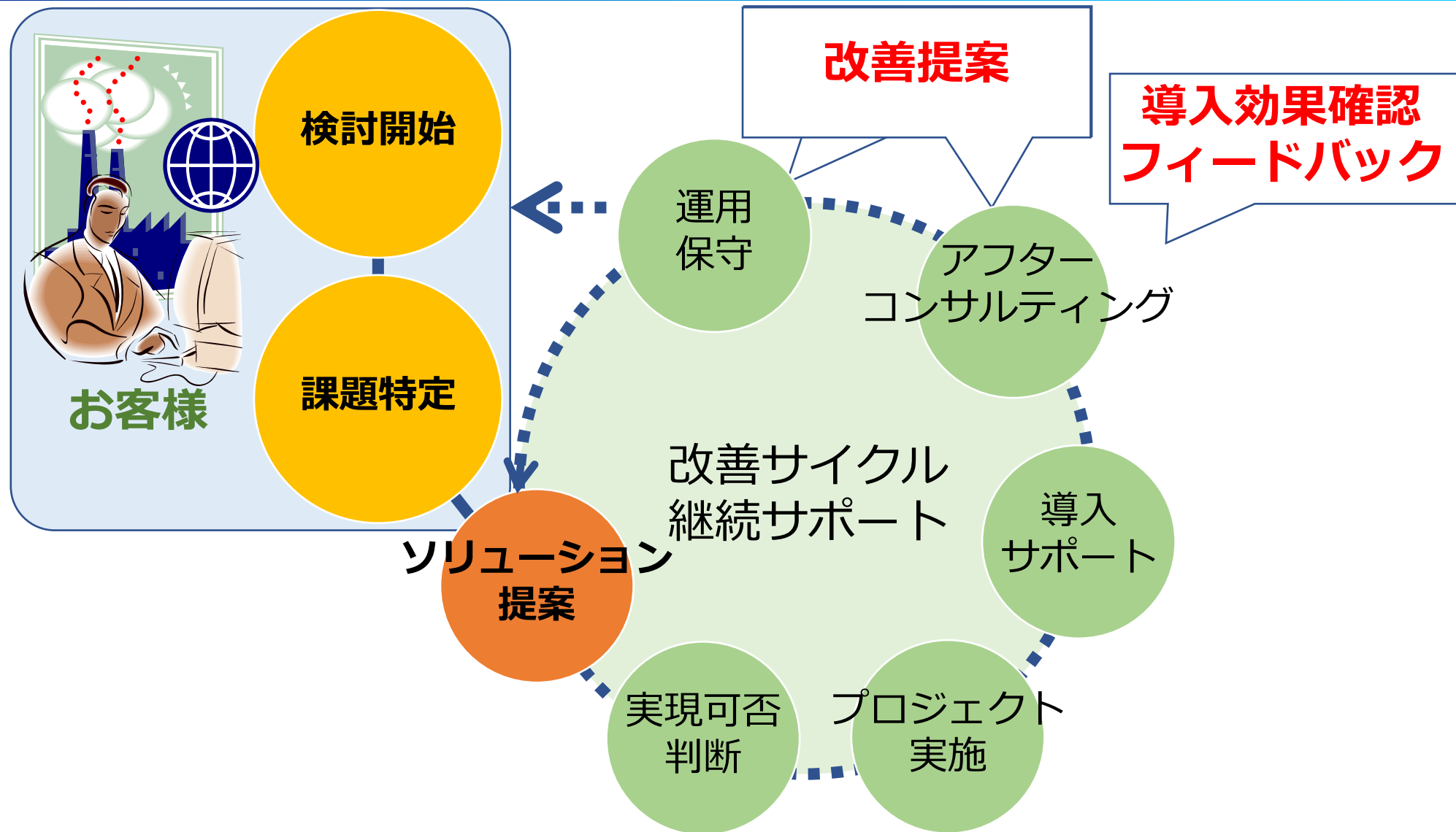
弊社はお客様視点、観点に立って、お客様の事業拡大、業務改善への課題を整理し
解決策をご提示させて頂く事から対応を実施させて頂きます

CX向上をするためのビジネス4要素



弊社はお客様目線で課題に向き合いトータルでサポート

ZeeVaaがご提供するOne-Stop Solution



ZeeVaaがご提供できること

【ハンバーガーモデル】

業務整理
コンサル



お客様業務フローを基に
「業務整理」を実施して
対応項目の層別化を行います



システム
導入



システムで対応すべき内容を
整理したうえでシステム選定
構築します

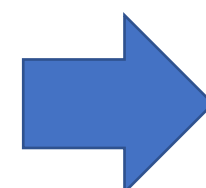
- ・実装すべき項目
- ・システムとの適合
- ・システム構築



アフター
コンサル
(運用保守)



システム導入後、
当初の成果を発揮できているかの
確認と改善の継続フォローを行います



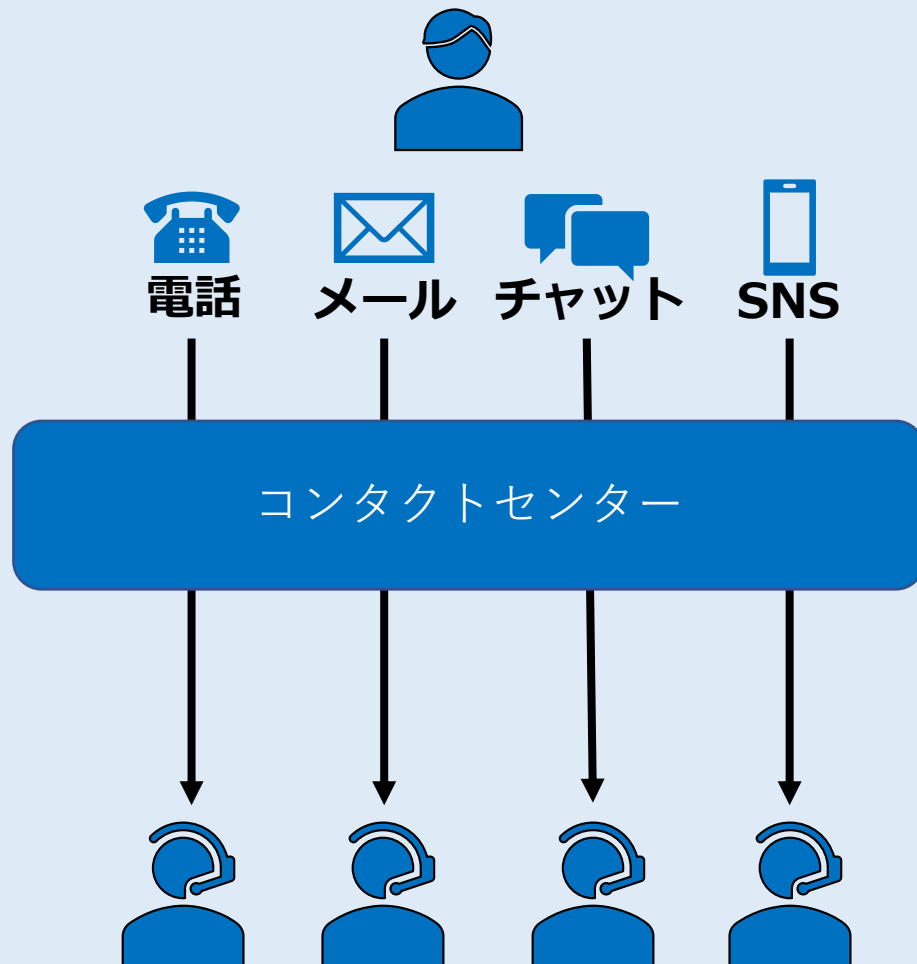
お客様の
戦略に基づいた
ビジネス実現



04

「オムニ」
チャンネル化

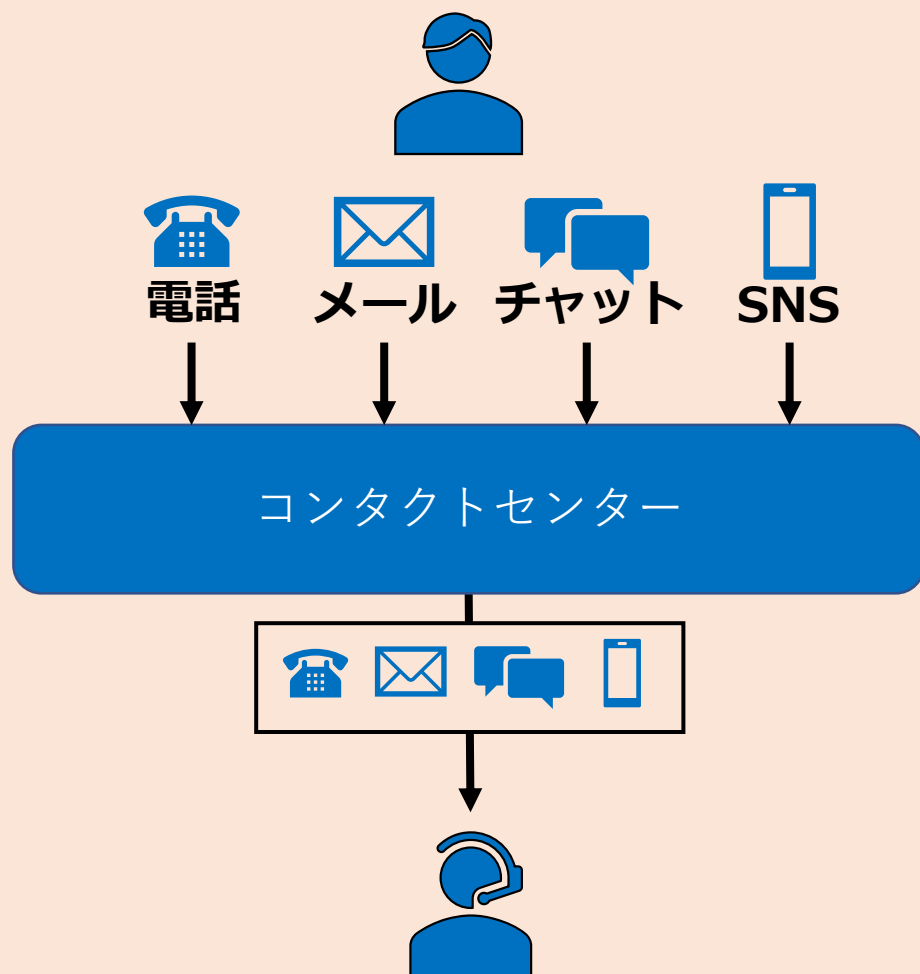
「マルチ」チャネル



特徴

- ✓ 複数のチャネルを1つのプラットフォームで対応
- ✓ それぞれが**独立した単一のチャネル**
- ✓ レポートや履歴も**別々のデータ**として管理

「オムニ」チャネル

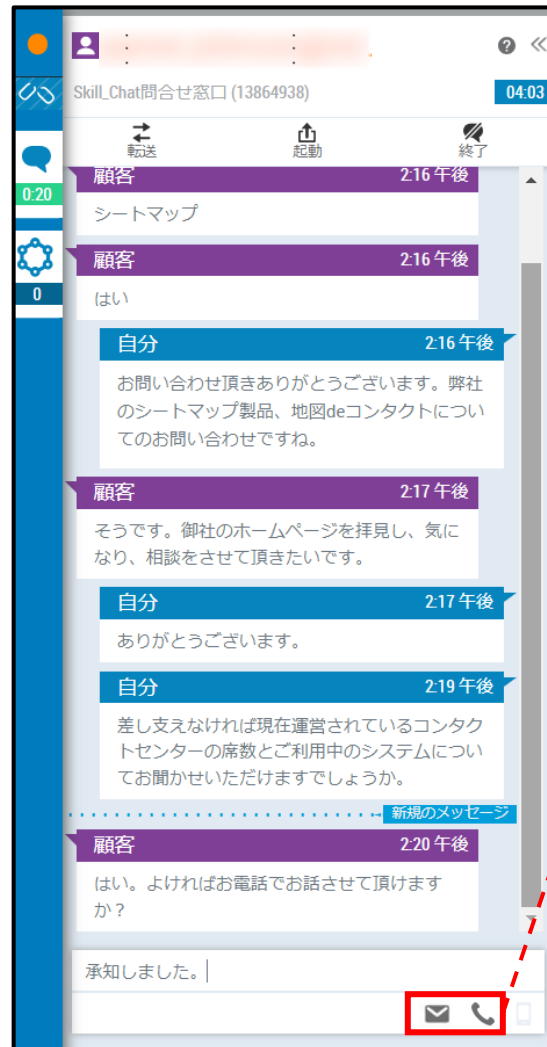


特徴

- ✓ 複数のチャネルを1つのプラットフォームで対応
- ✓ 各チャネルが総合的に連携
- ✓ レポートや履歴も一連のデータとして管理

「オムニ」チャネル

【CXone チャット対応画面】

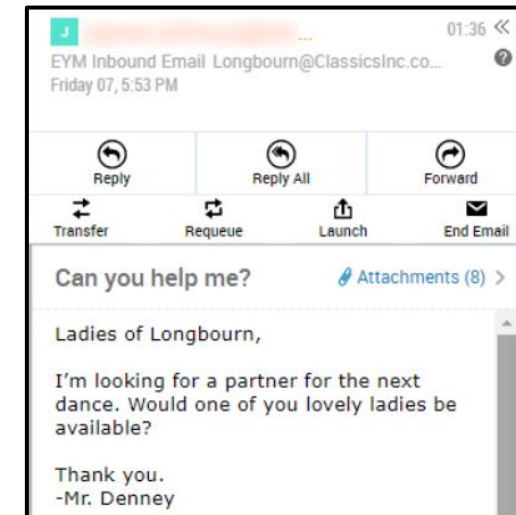


【CXone 電話対応画面】



必要に応じて
チャネルを切替

【CXone メール対応画面】



「オムニ」チャネル

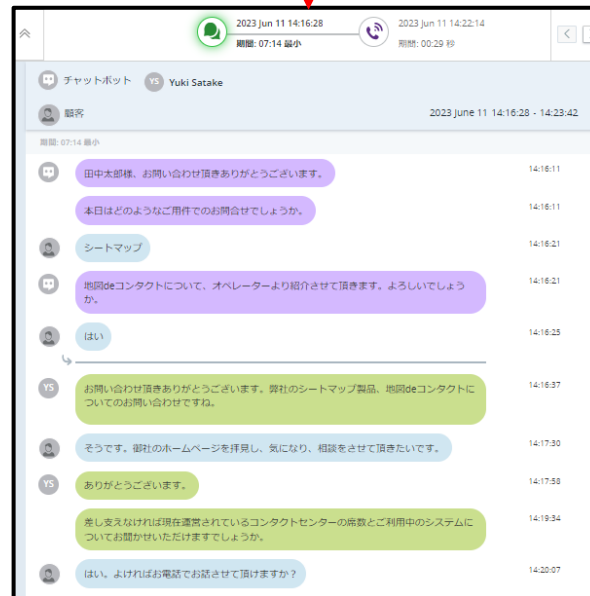
【CXone 履歴・レポート(チャットから電話へ切り替えた場合)】

「チャット → 電話」の手順を
1連のデータとして管理

マスターコンタクトID 463623266781

タイプ	エージェント名	開始日時	期間	方向	
電話	Yuki Satake	2023 Jun 11 14:22:14	00:29 秒	→	チャット履歴
チャット	Yuki Satake	2023 Jun 11 14:16:28	07:14 最小	←	電話履歴

チャット履歴展開



チャット履歴のスクリーンショット。顧客とエージェント Yuki Satake のやり取りが確認できます。メッセージは日本語で、お問い合わせ、案内、お問い合わせの完了、そしてお問い合わせの再確認に関する内容です。

電話履歴展開



電話履歴のスクリーンショット。画面録画は利用できません。再生できるのは音声録音のみです。再生時間: 00:15 / 00:29。顧客とエージェント Yuki Satake のやり取りが確認できます。

05

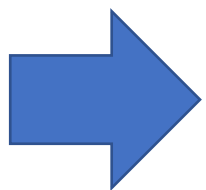
チャネルの活用 (LINE)

●なぜLINEか

総務省によると10代～50代のLINE利用率は90%以上
→コミュニケーション分野における国内のインフラといっても過言ではない

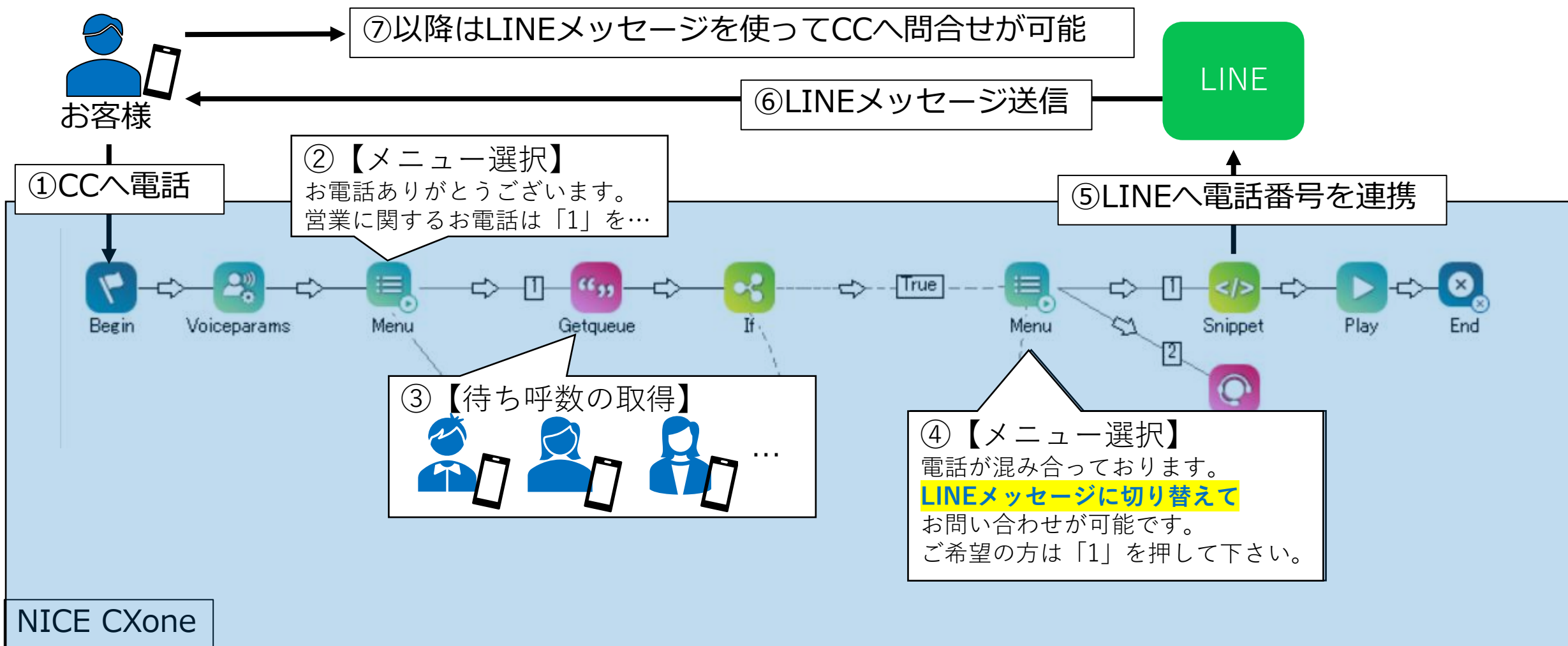
●チャネル導入の背景

- 利便性の向上
- コンタクトセンターの待ち時間を分散する・減らすため



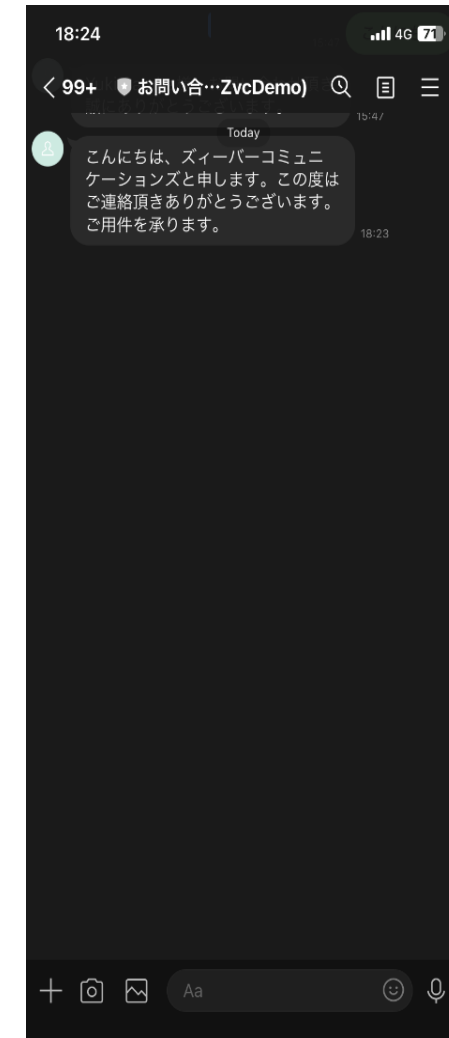
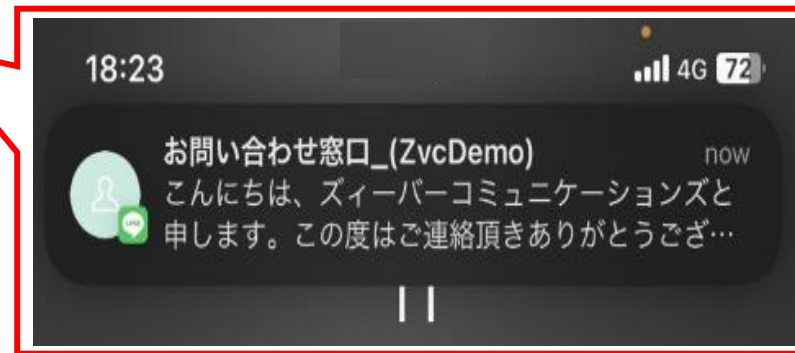
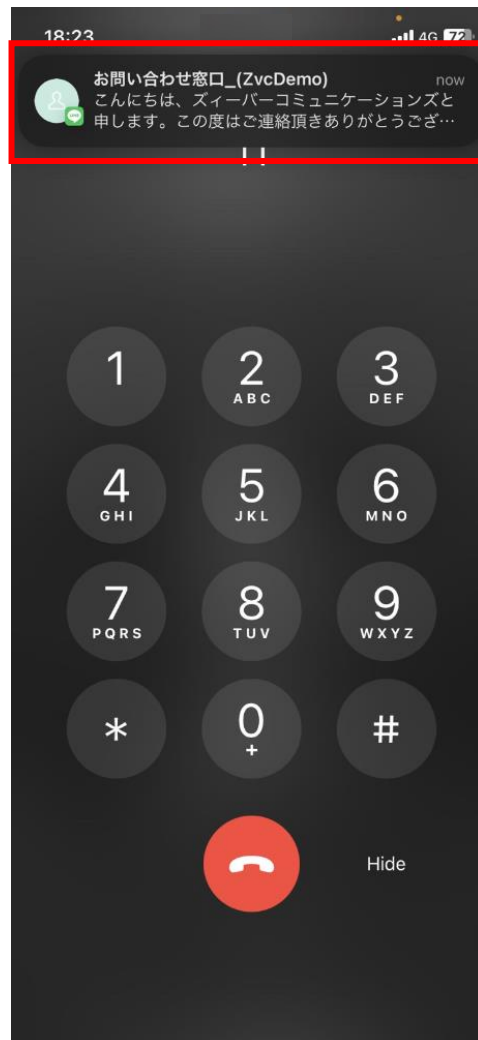
単純なチャネルの導入で終わらない
待ち時間を減らすLINEの使い方とは？

LINE活用イメージ



※LINEアカウントと電話番号の紐づけができていないお客様へはSMSを送信することもできます。

LINE活用イメージ



06

業務支援ツール

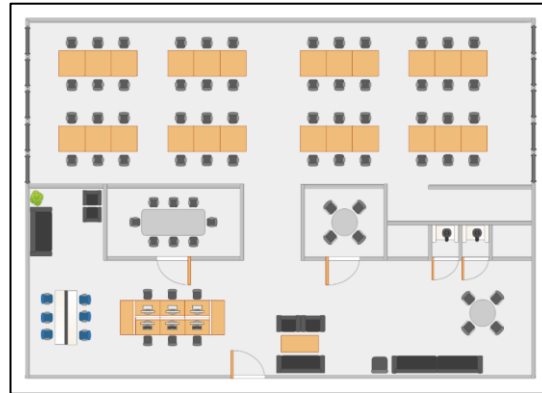
地図deコンタクト

- 在宅でもオフィスでも一元管理可能な座席表



①地図上に拠点を設定

+



②拠点にオフィスのレイアウトをインポート

+



③オフィスレイアウト上にダイアログBOXを配置

- ダイアログBOXには以下の表示が可能



- ✓ オペレータ名
- ✓ ステータス名
- ✓ ステータスの経過時間
- ✓ 対応中のキュー名

地図deコンタクト

● 手上げ機能、チャット、モニタリング

【オペレータ用画面】

【スーパーバイザー用画面】



お客様一人当たりの対応時間を結果的に短く抑える

07

まとめ

ZVCがCXoneと共にご提供できること

お客様に合わせたソリューションと実績に基づいたノウハウ
との**相乗効果**によりコンタクトセンター変革を実現!!

NICE CXone

WorldWideで採用されている
機能拡張豊富なプラットフォーム

- ◆ ZVCはご提供エンジニアを保有
- ◆ お客様特有の業務に対応
- ◆ NICEさんのCXoneの導入で培われた各社ノウハウをベストプラクティスとして享受可能



Know-How

システム導入の“カギ”を握る
コンサルティング

- ◆ コンタクトセンター業務を熟知した
コンサルティングを提供
- ◆ お客様、CC特有の言葉を理解し
円滑なコミュニケーションを実現
- ◆ お客様の気づかない
新しいサービスビジネスモデルを提案

Thank You

ご清聴ありがとうございました。