

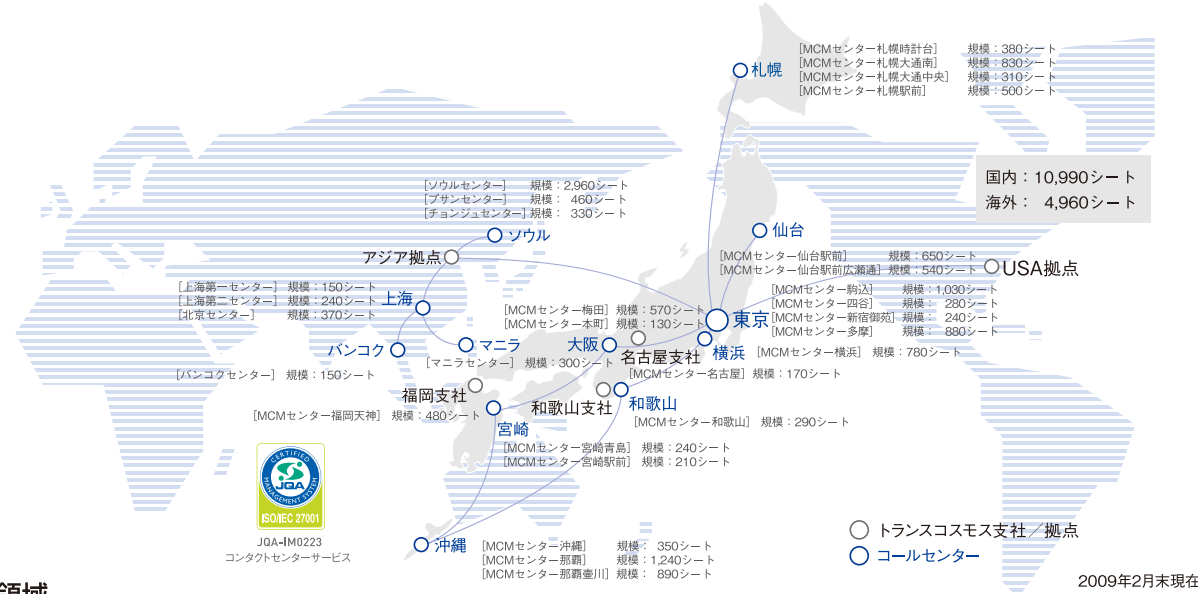
消費者と企業の「会話連鎖」を実現することで、企業のマーケティングを強力にサポート



消費者の“生の声”をキャッチすることは、コールセンターの重要な機能です。その声を新しいサービスに活かして、大きな付加価値をつくり出します。

●コールセンター展開図

海外拠点の利用による時差を活かした24時間サポート体制をもったコールセンターを実現しています。



●事業領域

コールセンター/アウトソーシングサービス	長年の運用実績を背景にして、お客様企業のサービス、業態にあわせた様々なセンターオペレーションを行います。	BtoBコンタクトセンターサービス	お客様企業の社員に代わり営業受注業務のサポート業務、具体的にはセールスサポートサービス、オーダーサポートサービス、ビルディングサポートサービス、メンテナンスサポートサービスを行います。
eコンタクトセンター 音声認識導入サービス	トランスコスモスのコールセンター運用ノウハウと音声認識エンジン「Nuance」の融合で、顧客満足度の向上と運営・業務効率化の両立を実現します。	VOC分析デスクサービス	コールセンターに集まる顧客からの貴重な声（VOC）を「リアルタイム」に収集・分析し、課題の解決やマーケティング施策の立案、商品改良、Webサイトに有効活用できます。
eコンタクトセンター Webセルフヘルプサービス	顧客の声をいち早くWebコンテンツに反映し、コールセンターの効率化・高付加価値化を実現します。	IPコンタクトセンターサービス	PC端末とヘッドセット、アクセス回線（FTTH/xDSL）があればコールセンター機能を利用できるASP型サービスです。
eコンタクトセンター ナレッジマネジメントサービス	コールセンターのナレッジベース構築により、顧客サポートの品質を向上し、増大する運営コストを抑制します。	ビジネスプロセスサービス	テクノロジーとセンターサービスで、お客様企業のパートナーとして「ビジネスプロセス」のBPRコンサルティングと業務代行を担います。
医薬業界アウトソーシングサービス	医薬品の治験業務において、被験者の受付からデータマネジメントまでの一連の業務を、ITを併用し効率化かつコストダウンをはかる提案を実現します。	CTS/CTI開発サービス (SymphorelZ™)	マルチチャネルからの問い合わせに対して統合的な顧客サポートを実現し、顧客情報の蓄積と有効活用を促進する次世代CRMシステムです。

※この他にもさまざまなサービスを提供しております。ご不明な点がございましたら、お気軽にご相談ください。
※サービスの価格の詳細については各営業担当にお問い合わせください。
※トランスコスモスは、トランスコスモス株式会社の日本及びその他の国における登録商標または商標です。
※その他、本文中に記載されている社名、製品・サービス名などは、各社の登録商標または商標です。



【サービスに関するお問い合わせ】

トランスコスモス株式会社

☎ 0120-120-364 (9:00~18:00 土・日・祝日を除く)

URL: www.trans-cosmos.co.jp/

E-MAIL: g_sales@trans-cosmos.co.jp

本 社 / 東京都渋谷区渋谷3-25-18 〒150-8530
TEL.03-4363-1111 (大代表) FAX.03-4363-0111
大阪 本部 / 大阪市北区曽根崎2-3-5 梅新第一生命ビルディング 〒530-0057
TEL.06-6130-6100 (代表) FAX.06-6130-6101

国内拠点 / 札幌・仙台・横浜・名古屋・和歌山・福岡・熊本・宮崎・沖縄
海外拠点 / 北米 (ニューヨーク・ロサンゼルス)、
韓国 (ソウル)、中国 (北京・上海・天津・大連・青島・広州・
蘇州・瀋陽・本溪)、シンガポール、タイ (バンコク)、
フィリピン (マニラ)



(2009.05)C-001

数理統計を活用した予測に基づき
アウトバウンドコールの費用対効果向上をサポート

アウトバウンド本人着信率向上ソリューション

Coniaci Maker™

コンタクトメーカー

A Solution to Improve the Performance of Outbound Calls



アウトバウンドコールの費用対効果の鍵となる本人着信率を向上

着信率モデルから算出されるスコアを基に架電配分やエージェントのシフトを調整することでアウトバウンドコールの費用対効果向上を実現。

「成果の最大化」と「コストの最小化」

「同一コスト（エージェント数）で成果（本人着信数）最大化」と
「同一成果（本人着信数）でコスト（エージェント数）最小化」を実現することで、
アウトバウンド業務の費用対効果を向上。

お客様企業のニーズや環境にあわせたソリューションを提供

お客様企業のニーズや環境に合わせて、独自の着信率モデルを構築する「コンタクトメーカーPro」と
汎用着信率モデルを活用する「コンタクトメーカーLite」を提供。



アウトバウンド本人着信率向上ソリューション

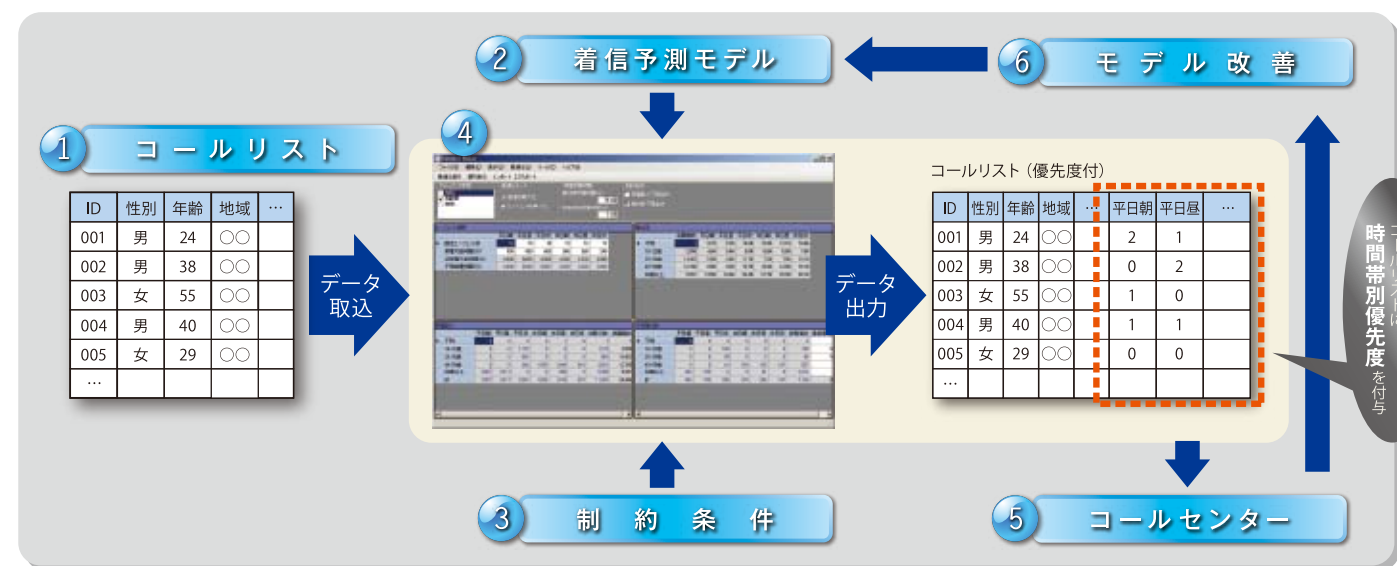
コンタクトメーカー

A Solution to Improve the Performance of Outbound Calls

コンタクトメーカーとは

アウトバウンドコールは、本人に着信する（アプローチの対象となるお客様に電話が繋がる）事で初めて効果を発揮するマーケティングチャネルです。その為、アウトバウンドコール業務において、本人着信率はアプローチの費用対効果の成否を分ける非常に重要な要素です。コンタクトメーカーは、過去のアウトバウンドコールの結果データから、性別・年代・地域等の顧客属性別の時間帯別着信率スコアを算出し、スコアを基に架電配分やエージェントのシフトを調整する事でアウトバウンドコールの費用対効果向上を実現するソリューションです。

サービススキーム



- ① **コールリスト** コール対象となる顧客のリスト
- ② **着信予測モデル** 過去のアウトバウンド実績から、顧客毎の時間帯別の着信率を予測するモデル
- ③ **制約条件** エージェントのシフトやコール時間等の条件
- ④ **コンタクトメーカー** インプットされた情報を元に、最適なコール優先度や、最適なエージェントのシフトを出力
- ⑤ **コールセンター** アウトバウンドシステム等を用いて、コンタクトメーカーが出力したエージェントシフトで、コール優先度順にアウトバウンドを実施
- ⑥ **モデル改善** コールセンターでのコール実績データを用いて、着信予測モデルの精度を改善

サービスメニュー

エディション	特徴	提供ケース	導入期間
コンタクトメーカー Pro	お客様企業の過去のコール実績データや顧客データから専用の着信予測モデルを構築し、業務にあわせた精度の高いソリューションを提供します。	架電実績データがあり、より精度の高い着信予測モデルで運用したい場合…	2ヶ月～
コンタクトメーカー Lite	弊社のアウトバウンドナレッジから得られた「汎用着信率モデル」を活用して短期間・低コストでソリューションを提供します。	低コストでソリューションを提供します。低コスト・短期間で導入したい場合…	1週間

コンタクトメーカーは数理統計を活用した予測に基づき最適な架電配分を実現する事でアウトバウンドコールの費用対効果を向上させるソリューションです。

ツール導入による2つの期待効果

コンタクトメーカーは、次のような2種類のアウトバウンド上の課題を解決することで、アウトバウンドセンターの費用対効果の向上に貢献します！

着信数最大化機能活用イメージと期待効果

課題1 現在のエージェントの稼働は増やさずに、着信数を伸ばしたい。

コンタクトメーカーの着信数最大化機能で解決！

着信数の向上
 10,000
 9,000
 8,000
 7,000
 6,000
 コンタクトメーカー導入前 コンタクトメーカー導入後

本人着信が約25%UP

全時間帯10人のエージェントで月曜から日曜までの毎日1ヶ月間アウトバウンドを行った場合、従来着信数7,320人だったところ、**コンタクトメーカー導入により9,204人まで向上!**※1

導入効果シミュレーション
 1,884件/月の着信件数が増加

1着信あたり1,000円の架電コストをかけていた場合
188万円/月の導入効果

総稼働時間最小化機能活用イメージと期待効果

課題2 現在の着信数は維持したまま、エージェントの総稼働時間を減らしたい。

コンタクトメーカーの総稼働時間最小化機能で解決！

総稼働時間の抑制
 2,240
 1,700
 1,500
 コンタクトメーカー導入前 コンタクトメーカー導入後

540時間の抑制!

月曜から日曜までの毎日1ヶ月間アウトバウンドを行い着信数7,320人を維持するためには、従来総稼働時間2,240時間のエージェントの稼働が必要だったところ、**コンタクトメーカー導入により1,700時間まで抑制!**※1

導入効果シミュレーション
 540時間/月のエージェントの稼働を抑制

時給1,000円で契約していた場合
54万円/月の導入効果
 (年間で648万円の導入効果)

※1: 数値は弊社シミュレーションの結果です。実際には、コール対象者の傾向や、着信時の会話時間によって変動します。