

Press Release



2022年11月16日
トランスコスモス株式会社

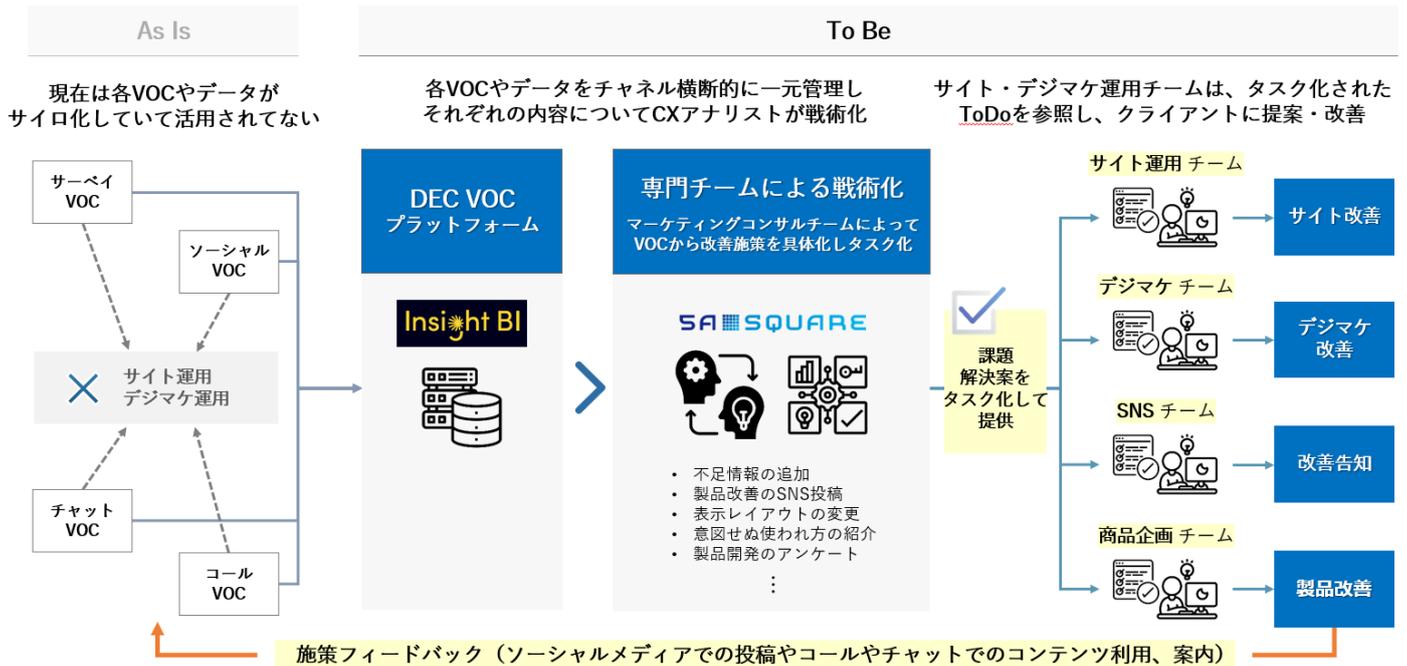
トランスコスモス、ユーザビリティを改善し、CXを向上するVOCマーケティングの提供を開始 ユーザーの声を起点にWebサイトやデジタルマーケティング施策、製品の改善を実現する指標として、 VOCカバー率を定義し、企業のCX改善を支援

トランスコスモス株式会社(代表取締役共同社長:石見浩一、牟田正明)は、ユーザーとの接触ポイントとなるソーシャルメディアの運用や、接触センターでのコール、チャット運用で蓄積されるさまざまなVOC(Voice of Customer)をチャンネル横断的に一元管理する仕組みを提供し、CXアナリストが戦術化してデジタルマーケティングの課題解決をお客様企業に提案、改善を実現する「VOCマーケティング」の提供を開始しました。

あらゆる企業が、CXの向上を目的に、Webサイト分析やアンケート実施、広告掲載などの各種施策を行い、そのアクションログから改善施策を検討していますが、既存のアクションログだけでは、そこでアクションを起こしたユーザーの行動しか把握できず、顕在化していない問題に対しての施策を実行することができません。その課題を解決するために、トランスコスモスではこれまででも企業のDXを推進するTCI-DXソリューションの提供を通じてコールVOCやソーシャルVOCの活用を推進し、多くの企業サイトのユーザビリティやデジタルマーケティング施策の改善を実現してきました。

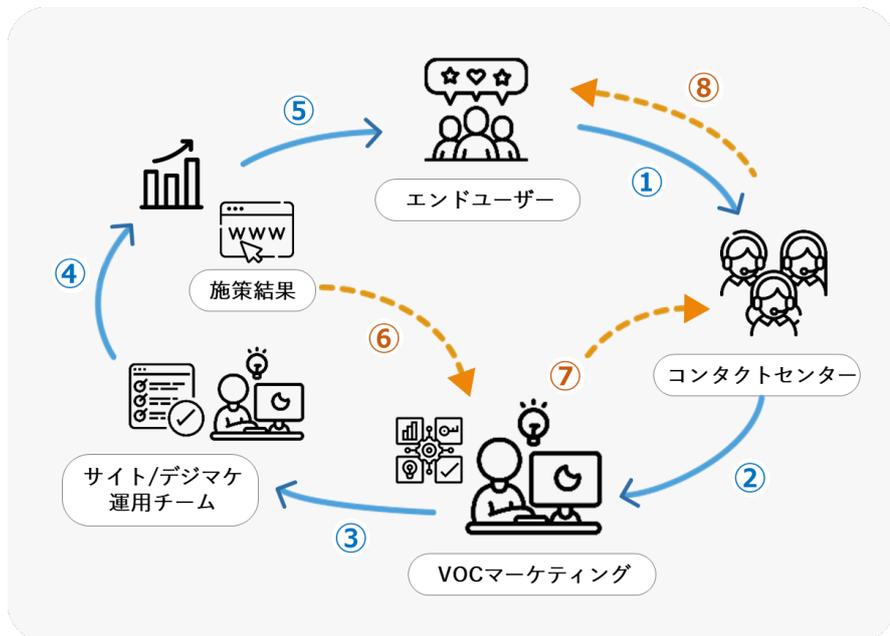
そしてこの度、これまでのVOC活用の取り組みと、幅広く提供している接触センターやデジタルマーケティング運用の知見をもとに、CX改善への寄与度から勘案して、業界トップレベルのCXを目指すためにはVOCカバー率90%以上の施策対応が必要と定義しました。このVOCカバー率をKPIに、チャンネルごとに点在するさまざまなVOCデータを統合して分析し、タスクに落とし運用チームと連携しながらWebサイトやデジタルマーケティング運用の改善を実現する新たなCX向上メソッドを「VOCマーケティング」としてお客様企業に提供します。

VOCマーケティングの概要



さらに、この「VOCマーケティング」の効果を最大化するためには、取得するVOCの質を継続的に向上させ、ユーザーの声の価値を高めていく必要があります。そのため、トランスコスモスでは仮説に基づくVOCの収集、戦略的分析、タスクの実施・改善のサイクルを実現する運用フローの「VOCマーケティング ループ」を構築し、提供します。

VOCマーケティングの運用フロー



VOCの質を高める 「VOCマーケティング ループ」

- ① エンドユーザーからの苦情や質問を受付
- ② エンドユーザーの声をVOCとしてピックアップ VOCマーケティングチームと共有
- ③ 作業タスク化、サイト/デジマケ運用チームに指示
- ④ サイト/デジマケ運用の改善
- ⑤ SNSやメルマガでエンドユーザーへの活動告知
- ⑥ 運用の改善結果から考えられる仮説の抽出
- ⑦ コンタクトセンターへ仮説から考えられる潜在的なエンドユーザーの不満の提案
- ⑧ 潜在的なエンドユーザーの不満に対するトークスクリプトでの対応

今後も、コンタクトセンター領域からデジタルマーケティング領域まで横断してサービスを提供できるトランスコスモスならではの強みを活かし、お客様企業にとって有益な提案と運用サービスを提供し、さまざまな課題改善を全面的に支援していきます。

※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、記載されている会社名、製品・サービス名は、各社の登録商標または商標です

(トランスコスモス株式会社について)

トランスコスモスは 1966 年の創業以来、優れた「人」と最新の「技術力」を融合し、より価値の高いサービスを提供することで、お客様企業の競争力強化に努めて参りました。現在では、お客様企業のビジネスプロセスをコスト最適化と売上拡大の両面から支援するサービスを、アジアを中心に世界 28 の国と地域・173 の拠点で、オペレーショナル・エクセレンスを追求し、提供しています。また、世界規模での EC 市場の拡大にあわせ、お客様企業の優良な商品・サービスを世界 48 の国と地域の消費者にお届けするグローバル EC ワンストップサービスを提供しています。トランスコスモスは事業環境の変化に対応し、デジタル技術の活用でお客様企業の変革を支援する「Global Digital Transformation Partner」を目指しています。(URL: <https://www.trans-cosmos.co.jp>)

報道関係者お問い合わせ先

トランスコスモス株式会社 広報宣伝部 富澤 Tel:03-6709-02251 Email: pressroom@trans-cosmos.co.jp