コンタクトセンターサービス

Contact Center Services

最新技術を活用したより利便性の高い 戦略的コンタクトセンターの構築・運用を実現します。

February 2020





国内最大規模 32 拠点 18,380席

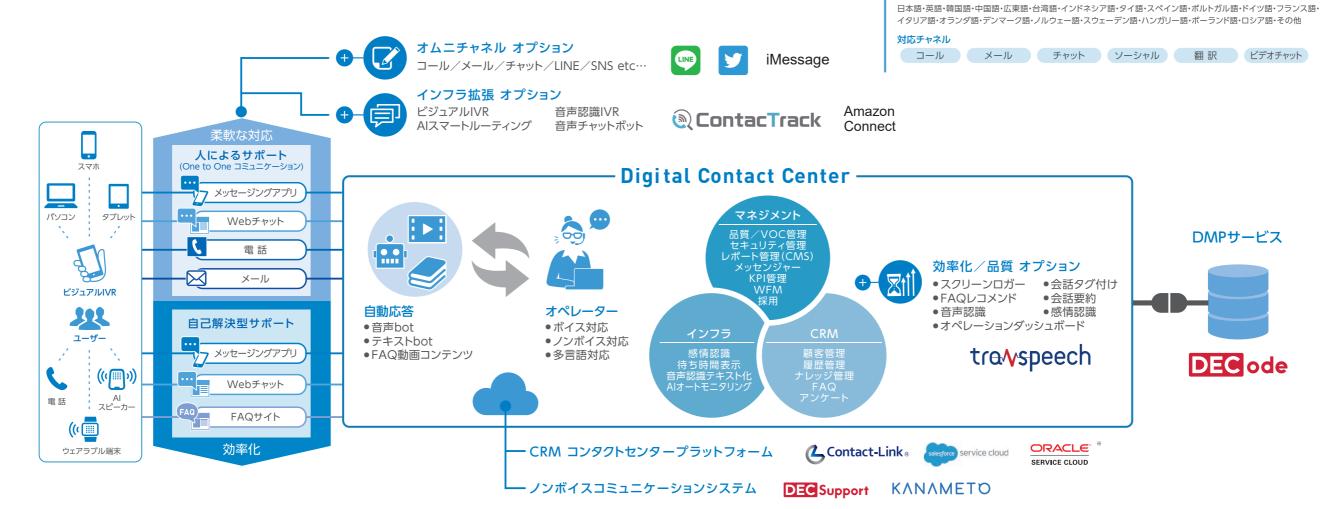
※2019年12月末時点

稼働センター 24時間 365日

札幌、横浜、宮崎、福岡、那覇にて対応

多言語対応 23言語

- さまざまな顧客サポート業務を幅広いチャネルで支援
- お客様の課題に合わせたオプションの組み合わせで最適なソリューションを提供



チャットサポート

WebチャットやLINEなど メッセージングアプリの活用







テキストチャットを利用した顧客コミュニケーションで、効率的かつ顧客に快適なサポート体験、購入体験を提供します。botによる自動対応に加え、有人対応が必要な場面ではコミュニケーターが対応することで、運用の効率化を実現します。

オペレーションダッシュボード

ContacTrack

スマートフォンからのお問い合わせ時に、お客様のWeb閲覧履歴やエラーコードをコミュニケーターへ連携し、お客様の状況をくみ取った応対や、ニーズに合ったアップセル・クロスセルの提案を実現します。また、スピーディーな課題解決により、お客様にストレスのない顧客体験を提供します。

BCP対策

緊急事態発生時に備えた コンタクトセンター運営

BCP(Business Continuity Plan)の観点から 複数センターに業務を分散したいという要望に お応えし、ニアショア・オフショアセンターの活用に よるコスト最適化や、雇用創出を通じて地域社会 の活性化・発展にも貢献します。

緊急コンタクトセンター

短期間で専用センターを開設

「リコール」「顧客情報漏えい」などの緊急事態 発生時に短期間で専用コールセンターを開設し、 回線や応対スクリプトなどの緊急対応に必要な 基本パッケージを提供します。

FAQコンテンツ制作・運用

ログ分析に基づいたFAQサイト 構築・運用、コンテンツ制作を実施

ログ分析に基づいたFAQサイト構築・運用、 コンテンツ制作を実施します。

独自指標であるコンテンツカバー率から、 作成して公開すべきFAQやコンテンツを

抽出し、デジタル チャネルにおける 情報提供を最適化 します。



フィールドプロモーション

コールと連携した顧客との関係値構築 により離脱抑止と売上拡大に貢献

ラウンダースタッフが顧客に対してリテンション活動による関係値構築を実施します。 データを活用し、離脱防止だけでなく、アップセル・クロスセルと売上拡大を図ります。



トランスコスモスフィールドマーケティング株式会社は、トランスコスモスの100%出資の子会社として、特に店頭、キャンペーンのブースなどを中心としたフィールドサービスを事業ドメインとし、人材派遣、人材紹介から業務受託まで幅広いサービスを多角的に事業展開しています。

セールスサポート

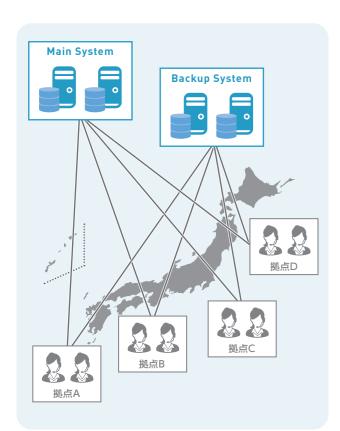
WebRTCを活用したインサイドセールスからインバウンド・アウトバウンドセールスまでマーケティング活動を支援

顧客からの問い合わせ機会を活かして能動的にサービスを提案し、購入率リピート率の向上を実現するインバウンドセールス。より効率的なアプローチで顧客情報の取得・育成(ナーチャリング)・案件醸成を行い、営業リソースの効率化とお客様企業の売上拡大に貢献するアウトバウンドセールス。さらにインサイドセールスも組み合わせた多局面でコンタクトセンターをプロフィット化させるサービスを提供します。

サービス体制

●大規模プラットフォーム

データセンター・各拠点の有事、障害発生を考慮し、BCP対策が 網羅されたプラットフォームでサービス提供をしています。



クラウドソリューション

自社プラットフォームとクラウドソリューションを融合することで、緊急立ち 上げ、繁閑の差が激しい案件にフレキシブルに対応します。



●情報セキュリティ対策

プライバシーマークやISO27001の取得は もとより、ハードウエア/ソフトウエア両面の さまざまな取り組みにより、お客様に安心 いただけるサービスの提供に努めています。





入退室の制限/履歴管理



非接触型ICカード・指静脈認証システム

共有部分とオペレーションルームの入室権限を ICカードに設定しています。また、身体的特徴に より判別する、虹彩に次いでセキュリティが高い 指静脈認証システムを順次導入しています。



監視カメラ

センター内の出入り口や内部、サーバールーム には監視カメラを設置し、24時間映像記録を 保存しています。

人材確保・人材育成

年間 約9.600名を採用 (2018年度コンタクトセンター採用実績)

プロフェッショナル人材育成

SV認定者: 2,068名 生命保険募集人 : 459名 LD認定者: 4,002名 家電アドバイザー:60名

証券外務員(1.2種) : 417名 ファイナンシャルプランナー:7名

※2019年6月時点

● 独自の求人情報サイト「Work it!」を運営

社内ノウハウを活用し採用スキームをデジタル化。

豊富な求人を多数掲載し、さまざまなライフスタイルにあわせた 働き方を提供します。

また、グループ企業であるトランスコスモスフィールドマーケ ティング株式会社の人材派遣・人材紹介事業を活用し、デジタル とリアルの両面から人材採用をトータルサポートします。



徹底した人材教育を実施

全コミュニケーターにイニシャル研修を実施し、基本的なコミュニケーション やコンプライアンスについての理解を深めアウトソーサーについてのマイ ンドの醸成を図ります。

サービス品質の維持・向上のために多数の研修カリキュラムと、コンタクト センター運用に大きく影響するマネジメント人材(リーダー/スーパーバイザ /マネジャー)の育成を目的とした認定制度を用意しています。



ソリューション

●音声認識ソリューション

transpeechは、お客様企業のコンタクトセンターにおける課題を解決する音声認識ソリューションです。

トランスコスモスが長年培ってきたコンタクトセンター運用ノウハウに音声認識システムを組み合わせることで、リスクの回避・品質の改善・ コストの削減といったさまざまな運用上の課題を解決します。



お客様

- コンタクトセンター運用の課題感やお悩みポイント
- 付加価値を高めたい新しい取り組みやご興味関心事



トランス コスモス

ナレッジポップアップ

事象・製品型番を検知

商品情報を

自動ポップアップ

- 課題に合わせた活用方法・推進方針をご提案
- 伴走しながら課題を解決

感情解析

応対品質全件自動評価 リアルタイムキーワード検出

応対音声をテキスト化 全件自動で評価



発生を検知

.

特定のキーワードの



音声データから 感情を解析



テキストデータを活用した 応対品質の改善・向上

テキストデータ活用



●RPA活用·効率化促進

トランスコスモスでは、全国のコンタクトセンター拠点で実施している業務のRPA化を続々と進めています。

フォームにデータを転記するだけの単純作業から、報告書作成にまつわる最新の実績データの収集やCSV加工、Excelへの展開、メール送信に いたるまで一連の業務プロセスを丸ごとRPAに置き換えた事例など、お客様の業務に合わせた効率化の促進を実現しています。RPAソリュー ションを活用することで、ミス防止、処理時間の短縮、お客様コスト最適化に貢献します。

RPA導入によるメリット



1.人件費削減

人間が行っていた作業をRPA化することで、浮いた時間分の作業者を減らすことが可能です。 また、減らした作業者を他の業務に割り当てることで人的リソースを再配分することが可能

2.処理スピードの向上

多くのRPAでは人間によるコンピュータ操作よりも早い時間で完了させることが可能

3.正確性の向上

コピー&ペーストなどの単純作業でも人間では体調や心理状態により正確性が下がることが あるがRPAはその心配がなくミスを最小限にすることが可能

品質改善への取り組み

品質改善プログラム「QA7」

QA7とは、トランスコスモスがご提案するQAのための7つの取り組みのこと

トランスコスモスでは、コンタクトセンターの品質改善の基盤となる取り組み施策を7つに定め、それらの施策を一つ一つ実行していくことで、 品質改善のための道筋を立てることができると考えています。

品質ポリシーの策定

品質管理担当者育成

QA体制の構築

効果測定

改善支援

品質基準の策定

育成データベース

運用事例

✓ LINEを活用したチャットサポート 情報・通信業界 A社様



√ 新規MVNO業界への参入にあたり、LINEならではの独自サービスを展開したい。

提供サービス

サポートアカウントとしてLINEチャネルを開設し、AIによる QA機能体験を提供。

さらに、有人オペレーターによるサポートも実施。

成果

問い合わせ全体の約40%をLINEチャネルで対応。 サポート効率が上がり、オペレーター数を最適化。

約97%のお客様から有人チャットサポートに満足を獲得。

チャット完結率が高く呼量抑制を実現。



✔ 音声認識システムを活用したお客様相談窓口 自動車業界 B社様



✓ 応対品質の底上げのため通話全件のチェック・改善活動に取組みたい。✓ 音声モニタリングでは人員・工数が不足。業務の効率化が必要。

提供サービス

tra/vspeech

transpeechの導入による応対全件自動評価とBIツール を活用した品質チェックの実施。



品質チェックにかかる工数を80%削減。 その結果、品質改善のPDCAが活性化し、従来の 品質チェックの結果より応対品質が1.2倍の向上。





応対品質向上

✓ Amazon Connectを活用したリスク対策 卸売・小売業界 C社様



✓ 緊急事態発生時に、即時連絡可能な問い合わせチャネルを準備したい。

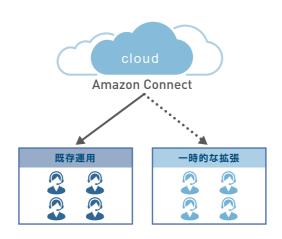
提供サービス

AWSのサービス・スケールメリットを活用し、お客様企業に 最適な形態で提供。



通常運用時にAWSシステムを使用することで、緊急 事態発生時に緊急窓口として、情報の一元管理を しながら拡張利用が可能。

リコール発覚時に迅速な緊急窓口開設ができることで、お客様の不満を軽減。

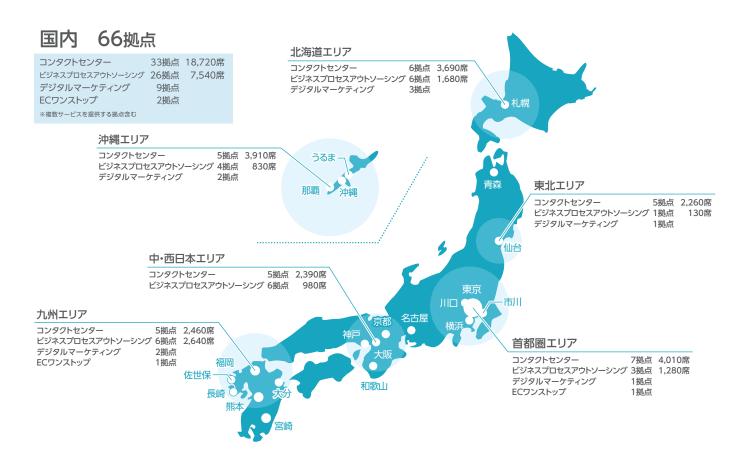


業界別サービス提供実績

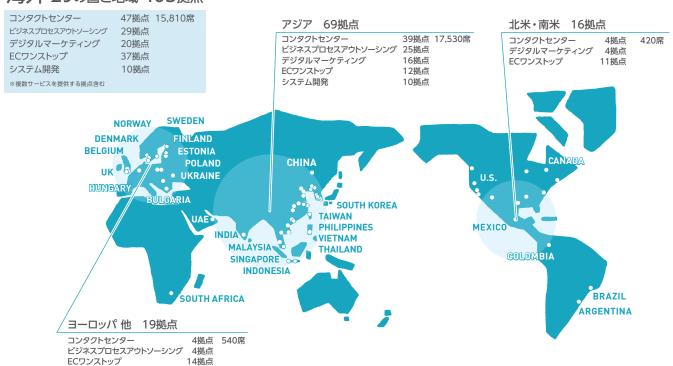
	インバウンドサービス	アウトバウンドサービス	ノンボイスサポート
自動車	 お客様相談窓口 テクニカルサポート 販社からの発注部品受付 コネクティッドサービスサポート レンタカー向け営業支援 リコール部品手配 	 入庫フォロー 返金・クーポン付与事務局	● SNS運用サポート
総合電機	製品購入前相談製品購入後相談カスタマー登録テクニカルサポート修理受付有事による緊急問い合わせ窓口	● CS(顧客満足度)調査● テレセールス● テレマーケティング	テクニカルサポート製品購入前相談製品購入後相談修理受付緊急情報告知
消費財	お客様相談窓口キャンペーン問い合わせ通販受注受付有事による緊急問い合わせ窓口	・願客満足度調査(郵送調査/ミステリーコール)・リテンション・休眠顧客掘り起こし	● モニタリング● SNS公式アカウント運用
小売	カタログ通販受注受付お客様相談窓口店舗窓口受電集約ECサイト問い合わせ窓口ギフト問い合わせ業務採用受付	●注文促進● リテンション● 休眠顧客掘り起こし● DM (ダイレクトメール) フォローコール	通販受注受付お客様問い合わせ採用受付
メディア・エンタメ	 カスタマーサポート業務 イベント問い合わせ窓口 イベントキャンペーン対応業務 カスタマーレビュー/掲示板/コミュニティ監視サポート 多言語サポート 	● アンケート調査● 来場促進	メールサポート業務音声アノテーション業務カスタマーレビュー/掲示板/コミュニティ監視サポート
通信	 インフォメーション/入退会受付 故障受付 審査登録 スマートフォンサポート ヘルプデスク 開通サポート コンテンツサポート 料金問い合わせ リコール受付 	 加入促進 アンケート調査 DM(ダイレクトメール)フォローコール 来場促進 アポイント獲得 CS(顧客満足度)調査 入金割要 解約防止 	 インフォメーション/入退会受付 料金問い合わせ 故障受付 審査登録 スマートフォンサポート 開通サポート コンテンツサポート 料金問い合わせ 緊急情報告知
航空・運輸・旅行	予約申込受付資料請求受付旅行商品相談お客様問い合わせチケット手配多言語サポート	予約申込フォローコール入金勧奨新規顧客獲得DM(ダイレクトメール)フォローコール調査・分析	資料請求旅行商品相談お客様問い合わせ予約申込受付緊急情報告知引越し相談窓口
電力・ガス・ エネルギー	● 新サービスに関する問い合わせ窓口● ホームネットワークサービス問い合わせ窓口業務	電力切替アウトバウンドセールス業務営業アウトバウンド業務切替相談/受付窓口/代理店ヘルプデスクスイッチング業務/アフターサポート業務	●電力切替相談/受付窓口
官公庁・自治体・教育	● 官公庁・自治体・地方公共団体問い合わせ● 官公庁・自治体・地方公共団体申込受付● 緊急対応● カスタマーセンター● 確定申告● 受験問い合わせ窓口	●調査●納付促進●契約獲得●卒業生の進路調査アウトバウンド	 ● 官公庁・自治体・地方公共団体問い合わせ ● 官公庁・自治体・地方公共団体申込受付 ● カスタマーセンター ● 納付促進 ● 自治体情報配信
銀行	金融商品相談 金融商品申込受付 外貨預金/投資信託/保険窓販問い合わせ インターネットパンキング問い合わせ 有事による緊急問い合わせ窓口 テレフォンパンキング 問い合わせ 住宅ローン問い合わせ 営業店統合受電 支店統合受電 証券代行業務	● DM(ダイレクトメール)フォローコール● 議決権行使返送促進● ローン促進	 インターネットバンキング問い合わせ テレフォンバンキング問い合わせ 金融商品相談 金融商品申込受付 住宅ローン問い合わせ 緊急情報告知
証券	□ 口座開設● 株式・投資信託受発注● オンライントレード サポート● 株式事務照会業務● 資料請求受付● 有事による緊急問い合わせ窓口	議決権行使返送促進稼動促進口座開設DM(ダイレクトメール)フォローコール	・ 資料請求受付・ 口座開設・ オンライントレードサポート・ 議決権行使返送促進・ 緊急情報告知
カード	 総合インフォメーション 提携カード問い合わせ 入会受付 リボ切り替え受付 資料請求受付 カード発行受付 有事による緊急問い合わせ窓口 	 ● 各種サービス案内 ● 稼動促進 ● 申込者本人確認 ● リボ切り替え促進 ● 団体勧奨 ● 不備確認 ● 未入金初期督促 	総合インフォメーション資料請求受付入会受付リボ切り替え受付不備確認緊急情報告知
保険	資料請求受付保全業務有事による緊急問い合わせ窓口事故受付(ロードサービス含む)保険契約内容確認代理店ヘルプデスク	保険獲得保険契約内容確認資料請求フォローコール満期案内満期更改失効確認	・ 資料請求受付・ 事故受付(ロードサービス含む)・ 保険契約内容確認・ 満期案内・ 満期更改

transcosmos service network

30の国と地域・169拠点



海外 29の国と地域・105拠点



2021年9月末現在











※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およ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。