

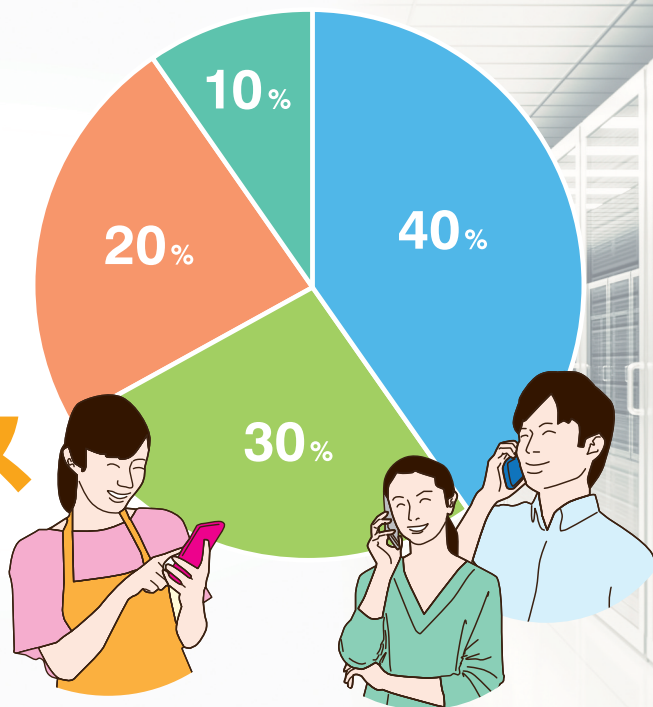
数値化した顧客満足度をビジネスにフィードバック/

# インバウンド・アウトバウンド対応のCS調査IVR

顧客満足度をIVRで調査。  
お客様の本音を  
数値化します。

## CS調査サービス

コールセンターの対応品質や購入動機、  
商品アンケートなどを定量的に評価できます。



## 「CS調査サービス」の導入により 調査精度が向上します！

オペレーター(人)対応の調査では

思ったような回答率が得られない… 悪い意見は収集しにくい… 人件費がかかりすぎる…

IVR調査だから

人による聞き取りよりも**率直な回答**で  
より**正確な調査**が可能に。

これなら  
答えやすいわ!!

オペレーターの対応について  
どのように思われましたか？  
4段階でお答えください。  
とてもよかったは1を入力してください。

### CS調査サービスの特長

- 01** 自動音声応答ガイダンスによるプッシュボタン入力  
で、オペレーター対応直後  
お客様の評価を手間なく  
調査できます。
- 02** オペレーターから直接アンケートを  
依頼した直後に自動音声応答へ切り  
替え、または折り返しコールによっ  
て、お客様は番号入力を行うだけの簡  
単操作。高い回答率が見込めます。
- 03** オペレーター本人ではなく  
機械による調査なので、質  
問に対してお客様が遠慮な  
く答えることができます。

CS調査サービスは、さまざまな事例でご活用いただいています。

# CS調査サービスは こんなケースでご活用いただけます。



電話対応品質の調査



購入動機の調査



接客満足度の調査



従業員  
満足度調査



商品  
アンケート



訪問係員  
対応品質調査



NPS調査  
(ネットプロモータースコア)

## コールセンター業務での活用例

CS調査サービスは、顧客満足度を定量化することでコールセンター業務の課題を解決します。

### 明確な評価基準設定が難しい

コストや人員を考えると、教育に多くの時間コストを割くことが難しく、教育後の効果も見えづらい。対応レベルが数値化されておらず、評価基準が設定できていない。

### オペレーターのモチベーション低下

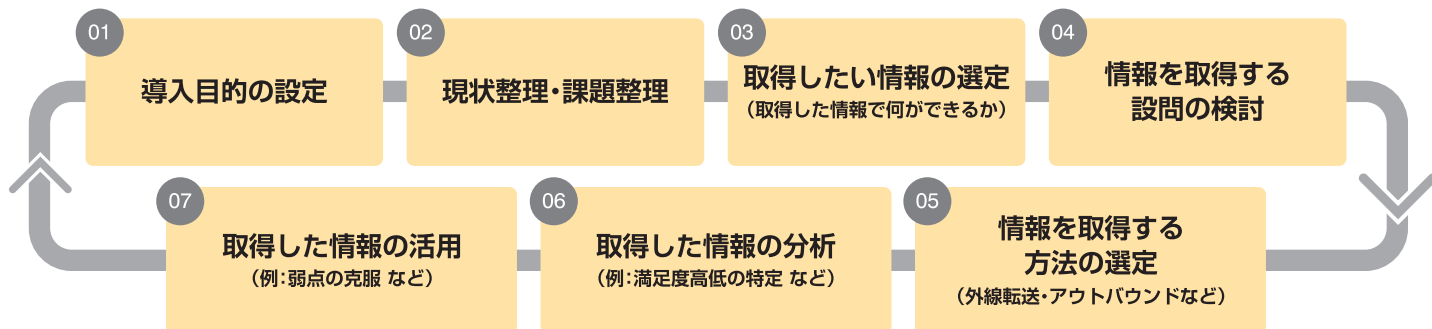
客観的にオペレーターを公平に評価できる数値指標が設定できていない。公平評価できていないことによるオペレーターのモチベーション低下、生産性ダウンをできるだけ避けたい。

### SV評価と公平性の両立

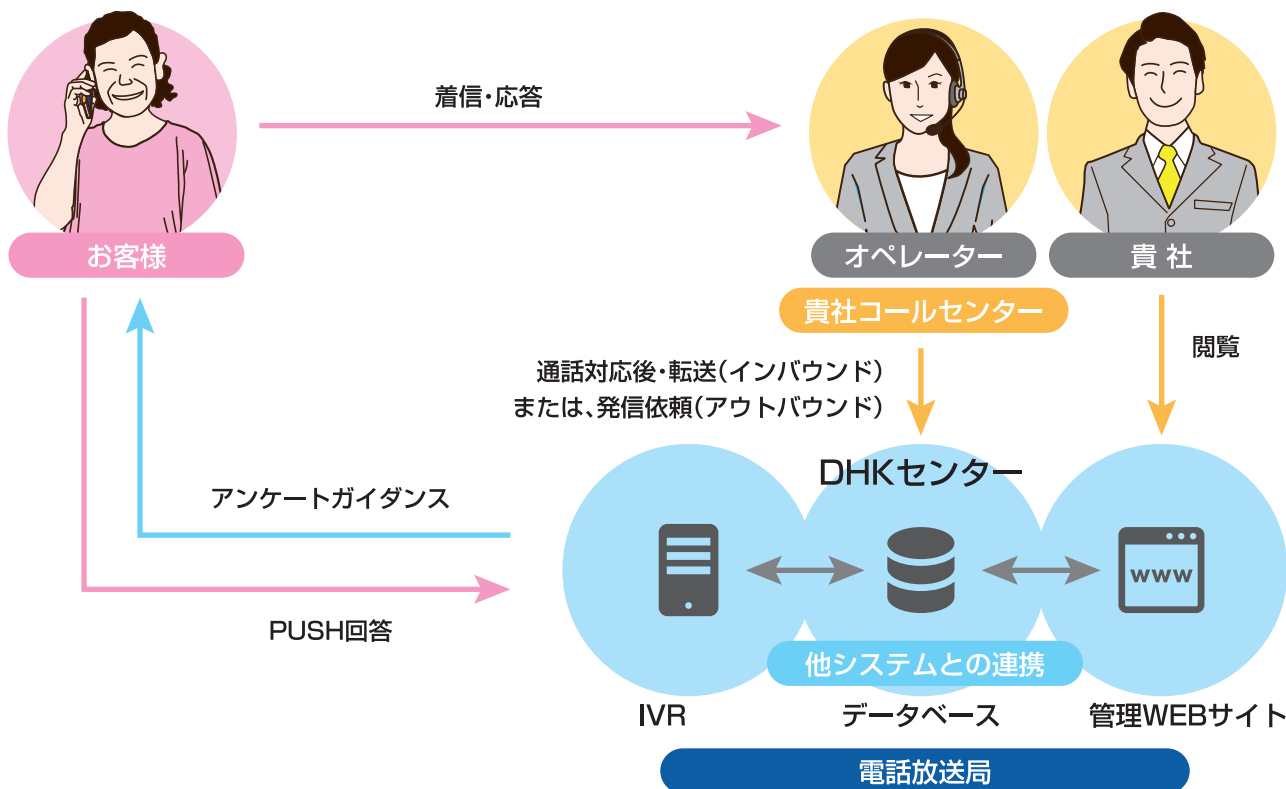
100分の1のモニタリングや通話録音からのSV評価だけではオペレータの納得感が得られない。お客様からの評価が数値化されていれば納得感があり公平評価することができる。



## CS調査による業務の継続的改善サイクル



## サービスフローイメージ



## ご提供サービスについて

### インバウンド型

応対直後にIVRへ外線転送するパターンです。

メリット

切断することなく、  
お客様はプッシュ操作で入力が可能です。

デメリット

外線転送のため、  
1顧客で2回線利用することになります。

### アウトバウンド型

自動でIVRから発信するパターンです

メリット

貴社の回線を利用することなく  
調査が可能です。

デメリット

インバウンド型よりも  
途中切断率が上がります。

## データ報告画面

○○に関するCS調査		日時指定																	
ABCDEF様 専用サイト		開始日時:	2012	年	10	月	20	日	00	時	00	分							
番組トップ		終了日時:	2012	年	10	月	20	日	24	時	00	分							
最新の受付データ		<input type="button" value="ダウンロード"/> <input type="button" value="一覧表示"/>																	
日時指定																			
ログアウト																			
受付日付	受付時刻	ID	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10							
2012/10/20	14:35:22	12345678	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				
2012/10/20	14:40:38	22229999	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2					
2012/10/20	14:47:18	12345678																	
2012/10/20	14:48:09	12345678	1																
2012/10/20	14:48:33	123	1	3															
2012/10/20	14:49:13	2229999	1	1	1														
2012/10/20	14:50:17	12345678	1	1	1	1													
2012/10/20	14:51:44	12348	1	1	1	1	1												
2012/10/20	14:53:15	145	1	1	1	1	1	1											
2012/10/20	14:55:12	12345678	1	1	2	1	1	1	1	4									
2012/10/20	14:57:43	12345678	1	1	1	1	1	1	3	1	3								

CS調査のお客様のデータをリアルタイムでキャッチし、的確に対応することによって継続的改善につなげることができます。

## ご担当者様の声

### 某ソフトウェア ユーザーサポートのケース

#### 応対品質の継続的改善に活用しています。

応対品質の継続的改善の基礎データの取得を目的に導入しました。これまでは、CTIなど既存の仕組みから抽出できるレポート(応答率、平均応答時間など)や管理者の評価をもとに運用していました。これまでの評価とお客様の評価が必ずしもイコールにならなかったため新たにお客様の満足度を数値化し、評価対象にしました。導入によりお客様が満足・不満足を感じる点の特定、マニュアル類の改良、オペレーターにとって納得感のある評価判断材料などにいかすことができました。

### 某ISP 新規顧客獲得業務のケース

#### 導入により、獲得率や解約率が改善されました。

各代理店(拠点)の応対品質(獲得率)継続的改善、解約・苦情の防止を目的に導入し、各代理店共通の応対品質基準を設けることにより、獲得率や解約率の継続的改善につながりました。スコアの低い代理店がスコアの高い代理店の手法を参考にできるようになり、グループ全体の売上が伸びた。導入により満足度の高い顧客対応者の分析・手法の共有化、満足度の低い顧客対応者の早期発見、解約・苦情の防止、公正なインセンティブなどにいかすことができました。

## よくある質問

- Q** どのような設問を設定するのが良いかわからない
- A** 当社では豊富な他社事例をもとにご提案させていただきます。専門家の提案をご希望の場合は、パートナー企業をご紹介します。
- Q** NPS(ネットプロモータースコア)にも利用できますか？
- A** 本サービスはNPS専用ではございませんが、利用可能です。詳しくはお問い合わせください。

- Q** アンケートに答えてくれる率は？
- A** 業種や対象者によって相当異なります。アンケートに同意する方は約40%~80%程度です。IVRに転送後の完了率は約70%~95%程度です。



## すぐに導入していただきやすい「CS調査サービス」ご利用料金

インバウンド **150,000** 円/月

初期費用 / 開設・設定費: 150,000円  
音声収録費用: 50,000円(800文字まで)  
※月4,000件まで含む。4,001件目からは1件25円の従量課金制です。  
※最大300回線の同時着信が可能です。

アウトバウンド **50,000** 円/月

初期費用 / 50,000円  
※月額基本料金には、月間コール数1,000応答までが含まれております。1,001件目からは固定電話21円。携帯電話32円の従量課金制です。(固定電話3分、携帯電話1分の通話料込み)

サービス提供元



大阪本社 06-6313-8000

東京支店 03-3645-1711

問い合わせ先