

新モバイルツールでコミュニケーション変革! CXの向上をコンタクトセンターで具現化

富士通は、「FUJITSU Business Application CRMate モバイル(以下CRMate モバイル)」で、コンタクトセンターの新しいスタイルを提案する。モバイルアプリケーションをスマートフォンからの問い合わせに活用してもらうことで、コミュニケーションを変革し、IVRの操作不要、適切なコールバックなど、顧客と企業の双方に大きなメリットをもたらす。

コンタクトチャネルの多様化で

求められるコンタクトセンターの変革

新しいメディアが次々に登場し、顧客と企業を結ぶコンタクトチャネルは多様化している。とはいえ、コンタクトセンターの主役は、あくまで電話であることに変わりはない。ただ、電話によるサービスレベルが頭打ちになっている面もある。電話が繋がりにくい。ようやく繋がっても、内容がよく伝わらず、たらい回しにされるといったことが相変わらず繰り返されている。本来、たらい回しを防ぐためのIVRも、ガイダンスを聞く時間やプッシュ操作の手間などで、煩わしいという顧客も多いのが実態だ。

「電話システムはIP化されたものの、顧客(エンドユーザー)に提供できる価値という意味では、あまり進化していません。電話(音声)とインターネットとの融合をもっと進め、顧客と企業の距離を縮める必要があります。商品のマーケティングでは、もはや価格や機能の訴求だけでは差別化要素になりにくく、カスタマーサポート・サービスをより向上し、CS(顧客満足)、さらにカスタマーエクスペリエンス(CX:顧客経験価値)を高めることがポイントになっています。しかし、顧客と企業の最初、かつ重要な接点であるコンタクトセンターでこれを具現化できる有効なICTツールが十分に揃っていないとは言えません」と、統合商品戦略本部 本部長代理の大島 昭は語る。

モバイルアプリ + クラウドで

顧客と企業の双方にメリット

そこで、理想と現実のギャップを埋める解決策の1つとして開発したのが「CRMate モバイル」だ。モバイルアプリケーションをスマートフォンからの問い合わせに活用してもらうことで、コミュニケーションを変革し、顧客と企業の双方に大きなメリットをもたらす。



富士通株式会社
統合商品戦略本部
本部長代理
大島 昭



株式会社富士通システムズウエスト
ビジネスソリューション本部
ソーシャルネットソリューション事業部
CRMソリューション部
松島 康夫

「スマートフォンはWeb閲覧や商品購入など大変便利なモバイル端末ですが、フォン(電話機能)の部分はスマートになっておらず、電話をかけること自体は変わっていません。逆に言えば、ここで何か付加価値を生み出すことができるのでは、と考えました」と、CRMate モバイルの開発を担当する富士通システムズウエスト ビジネスソリューション本部 ソーシャルネットソリューション事業部 CRMソリューション部 部長の松島 康夫は動機を語る。

仕組みと具体的なメリットは次のとおり。

CRMate モバイルを導入した企業は、コンタクトセンター個々の業務に合わせてカスタマイズした専用のモバイルアプリケーションを顧客(エンドユーザー)に事前配布(デジタルコンテンツの配信サービスサイトなどからダウンロード)する。そして、これを問い合わせの際などに利用してもらうことで、顧客と企業の双方にさまざまなメリットが生まれる。

- ①顧客はIVRの操作不要で、アプリケーション上で問い合わせの種類を選択するだけで、直接目的の担当窓口につながる。
- ②企業(コンタクトセンター)は、あらかじめ登録されている顧客のプロファイルや契約情報、さらに位置情報や添付された画像など

を含めて顧客情報を瞬時に確認でき、迅速・適切な対応に活かせる。
 ③ビジー状態や時間外などで応答できなかった場合も、クラウド上に残る着信履歴から、「誰が」「どんな目的で」まで判るので、顧客を特定し適切なコールバックができる(特許出願済み)。

「もう1つ、重要なコンセプトを盛り込んでいます。問い合わせ履歴やキャンペーン情報の閲覧、FAQ 検索などはセンタースタッフ側の情報・ナレッジですが、これを顧客側のアプリケーション上でもできるようにしました。用件の進捗状況なども問い合わせなしで確認でき、便利なツールとして使えます。一方、センターにとってはコール件数の抑制になります」と松島。

損保の事故受付センターはじめ 活用シーンは多様に広がる

CRMate モバイルの活用シーンとしては、例えば損害保険会社の事故受付センターがある。事故を起こした時、ただでさえ焦っているのに、場所や車の状況などをいちから伝えるのは大変だ。CRMate モバイルを利用すれば、所定のセンターに着信した時点で、

■「CRMate モバイル」画面イメージ



位置情報や写真などを添付して問い合わせ

※本画面はサンプル画面です。コンタクトセンター業務に合わせてカスタマイズが必要です。

用件・位置・画像などから状況を把握でき、素早く適切な対応に入れる。さらに、必要であればバックオフィスに転送し、事故の査定や検証、保障の交渉にも情報を有効に活用できる。

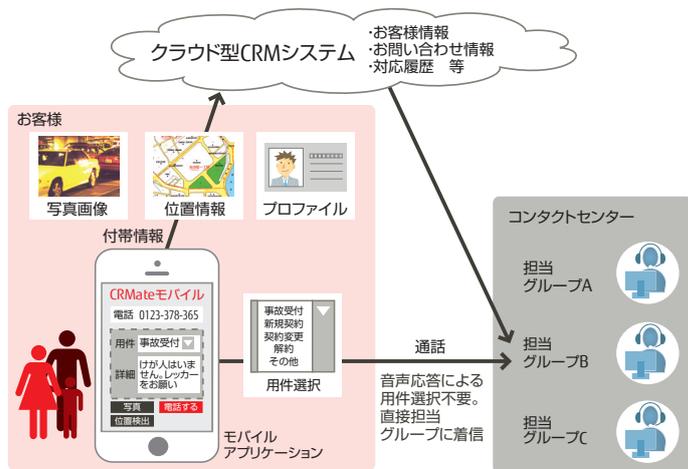
このほか、小売業や通信キャリア、公共機関系を含めて、顧客を特定できる業種・業態で効果が出やすい。

「CRM からCXM へ」を実現する CRMate モバイルが最初の糸口

「富士通では『CRMからCXMへ』を標榜しています。CRMate モバイルは、モバイルアプリケーションとクラウド、そしてコンタクトセンターを結び付けることによって、CXM(カスタマーエクスペリエンス・マネジメント)の実現、ひいては顧客ロイヤルティを高める「ITツールの最初の糸口になり得ます」と大島は語る。

富士通はCRMate モバイル以外にも、音声認識・分析によるキーワード(気づき)検索ソリューションや、音声によるFAQ検索ツールなど、今後もコンタクトセンター向けのソリューションを拡充していく予定だ。

■「CRMate モバイル」の活用イメージ



2016年2月

お問い合わせ先

富士通コンタクトライン(総合窓口) **0120-933-200**

受付時間 9:00 ~ 17:30 (土・日・祝日・年末年始を除く)

富士通株式会社 〒105-7123 東京都港区東新橋1-5-2 汐留シティセンター