

Press Release



2022年9月7日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、NPS®向上を目的に IIJmio サポートセンターに「TOLFA」を導入、運用を開始

Web 無料通話チャネルを顧客に提供することで、不満体験解消へ

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、2022年9月より 株式会社インターネットイニシアティブ(IIJ)が提供する個人向けモバイルサービス「IIJmio(アイアイジェイミオ)」のサポートセンターに、Web 上の新たな顧客接点となる Web 無料通話チャネルである「TOLFA」(※1)を導入し、サービスの提供を開始しました。



1.「TOLFA」サービス概要

「TOLFA」はインターネット回線を活用した Web 無料通話チャネルです。これまでインターネット回線を利用した通話サービスは展開されていましたが、利用するには顧客側でアプリケーションのインストールが必要であり、手間・負担感が生じていました。「TOLFA」であれば、アプリケーションのインストールが不要で、インターネット接続があれば誰でも利用可能で1クリックで通話を開始できます。

2. IIJmio サポートセンターへの導入背景

IIJmio サポートセンターでは、顧客対応後に実施している NPS(※2)が、通話料金負担を理由に評価が低い傾向にありました。顧客評価を改善していくために、通話料金無料化に向け、新たな方法を模索していました。

3.解決策

トランスコスモスは NPS 向上に貢献していくために、顧客の通話料金無料化を実現するサービスとして、POWER PLUG 社が提供する「TOLFA」を活用したインフラ環境を構築。顧客は Web ページから本サービスを利用することになりますが、IIJmio サポートセンターでの電話利用者の 50%程度は電話する際に Web ページで検索の上で電話をするという結果がこれまでの運用の中で判明しており、誘導も容易であることから、IIJmio サポートセンターに適したサービスとなります。

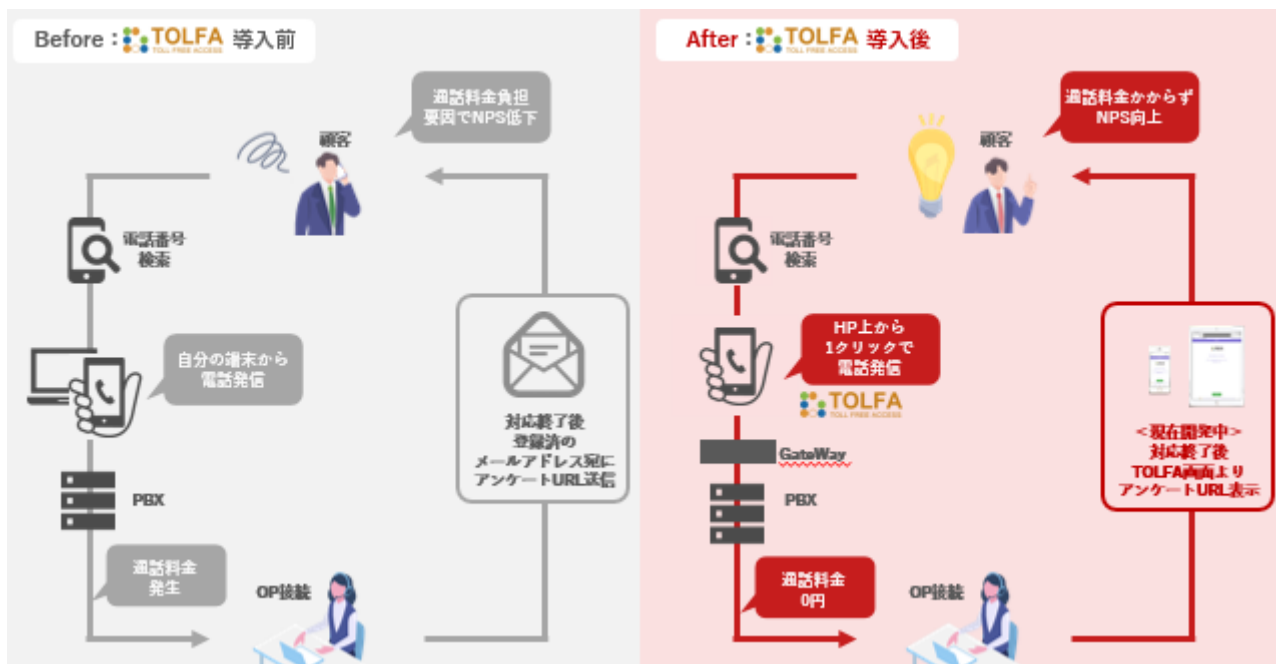
4.お客様コメント

株式会社インターネットイニシアティブおよび IIJ の連結子会社で同社グループの運用業務を担っている株式会社 IIJ エンジニアリングのご担当者様より、「NPS 評価を受け、お客様の通話料金負担軽減策を模索していましたが、今回、既存の PBX 設備を用いたまま通話料無料化を実現できるサービスを構築していただいたことに感謝しています。運用はこれからとなりますが、この施策により NPS 向上につながることを期待しています。」とコメントをいただきました。

5.今後の展開

トランスコスモスでは、さらに「TOLFA」を活用することで、これまで NPS を取得出来ていなかった顧客層に対して、NPS 評価を取得できる仕組みの構築を、現在 POWER PLUG 社と開発しています。IIJmio サポートセンターの現運用では、通話終了後に登録されているメールアドレス宛にアンケート URL を送付していますが、今後は Web 上での通話終了後にそのままアンケート画面を表示させることで、チャネルを跨がずにアンケート協力依頼を行う仕組みを構築し、顧客からのフィードバック取得率の向上を目指します。

■サービス提供イメージ



今後トランスコスモスでは IIJmio サポートセンターに提供した本サービスの効果検証を実施していくとともに、ユーザーロイヤルティ向上実現に向け、IIJ、IIJ エンジニアリングの DX 推進を支援していきます。また、本サービスを、トランスコスモスが運営する国内 33 拠点のコンタクトセンターで提供していきます。

コンタクトセンター/コールセンターに携わる方への情報サイト「Cotra」:<https://www.transcosmos-cotra.jp/>

※1 TOLFA 概要: <https://www.tolfajp>

※2 ネット・プロモーター、ネット・プロモーター・システム、NPS、そして NPS 関連で使用されている顔文字は、ベイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、サトメトリックス・システムズの登録商標又はサービスマークです。

※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・171 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 46 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>)