

Press Release



2016年2月15日
 トランスコスモス株式会社
 トランスコスモス・アナリティクス株式会社

トランスコスモス、戦略的コールセンター・モニタリングサービス「QICTO」を提供開始

独自の評価指標体系とシステムにより、目的志向・継続的・個別指導型の品質改善を実現

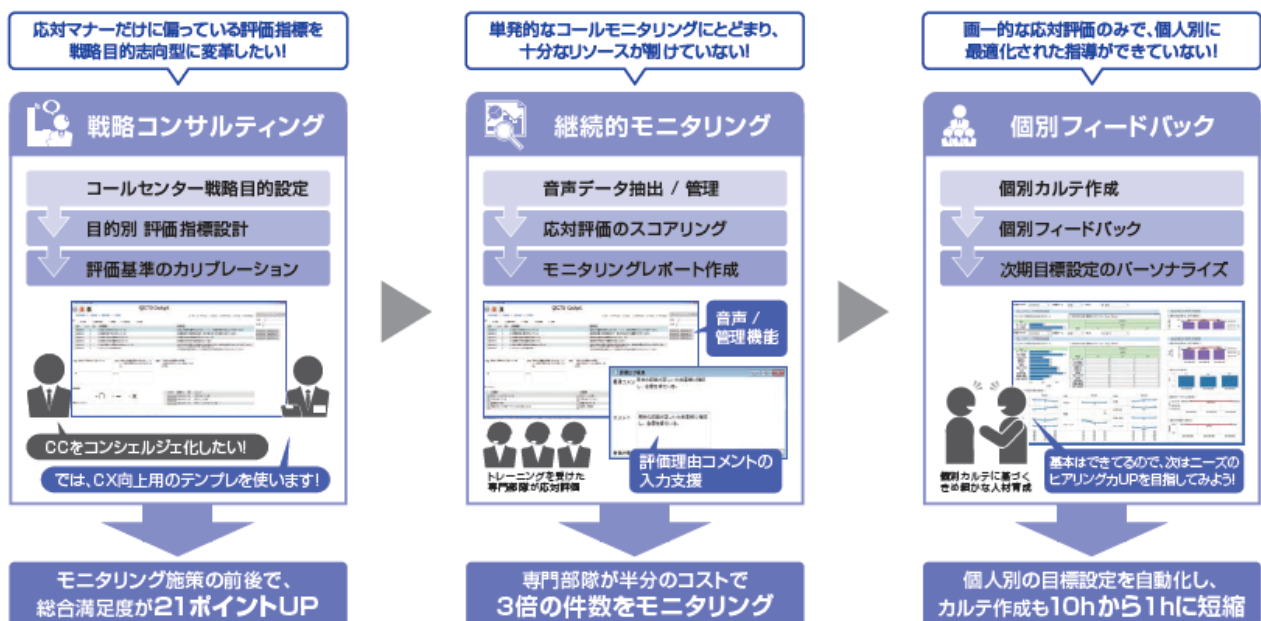
トランスコスモス株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長兼 COO：奥田昌孝、証券コード：9715、以下、トランスコスモス）は、調査・分析専門の子会社であるトランスコスモス・アナリティクス株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：河野洋一、以下、トランスコスモス・アナリティクス）が開発した独自の評価指標体系とシステムを活用し、目的志向・継続的・個別指導型の戦略的コールモニタリングサービス「QICTO（キクト）」のトライアル導入を2016年3月より開始します。トランスコスモスがコールセンターの運営代行・支援を実施しているお客様企業を中心に、2016年度内に20件の導入を目指します。

コールセンターの品質改善活動において、コールモニタリングは不可欠な業務です。しかし、評価指標が「対応マナー」だけに偏っていたり、モニタリングに十分なリソースを割けていなかったりするコールセンターは少なくありません。本来、コールセンターにおいてPDCA サイクルを確立するためには、

- ①マーケティング戦略やコールセンターの運営目的に応じて、「目的志向」の評価指標を設計する
 - ②「より早く、より安く、より明確」なモニタリングを、「継続的」に運用できる仕組みをつくる
 - ③コミュニケーターの成長段階にあわせ、個人別に最適化した「個別指導型」のフィードバックを行う
- という取り組みを、体系的かつ組織的に推進することが求められます。

そこでトランスコスモスおよびトランスコスモス・アナリティクスでは、豊富なコールセンター運営やコンサルティング業務の経験に基づき、さまざまなマーケティング戦略やコールセンターの運営目的に応じた独自の評価指標体系と、レポート/カルテ作成などを効率化する専用システムを開発し、従来のモニタリング業務代行サービスを改良、目的志向・継続的・個別指導型の戦略的コールモニタリングサービスとして、新たにパッケージ化しました。新サービス「QICTO（Quality Improvement by Continuous / Target-Oriented Call Monitoring）」の概要は以下のとおりです。

■「QICTO（キクト）」のサービス概要



①マーケティング戦略やコールセンターの運営目的に応じた、「目的志向」の評価指標設計

カスタマーサービスのオムニチャネル化が進む中、これからのコールセンターはWeb/アプリ/SNS/チャットなど、他の顧客接点にはない、電話ならではの価値を生み出すことが求められます。たとえば「おもてなし」を重視したコンシェルジュサービスや顧客の期待を超える感動体験(CX)の提供、収益拡大に貢献するためのセールス/リテンショントークの実践、商品開発・改善や販促施策立案のための顧客の声(VOC)の収集など、単なる顧客対応にとどまらない役割を果たすことが期待されています。

QICTO は専用システムを用いることで、さまざまなマーケティング戦略やコールセンターの運営目的に対応した形で、目的別に体系化されたモニタリング評価指標のテンプレートを選択・カスタマイズし、評価基準のカリブレーション(評価者による基準のブレを補正する作業)を実施することで、「目的志向型」の応対評価を実現します。

②ローコストでハイボリュームな応対評価を実現する、「継続的」なモニタリング

多くのコールセンターでは、SV が QA を兼務して多忙をきわめていたり、客観的な応対評価ができるスキルが不足していたりするため、モニタリングやコミュニケーターへのフィードバックの重要性を認識しつつも、継続的に実施できていないのが実情です。

QICTO では、応対評価のトレーニングを受けた要員が SV に代わってモニタリング業務を代行します。対象となる音声データを抽出し、システムで標準化された効率的な業務フローに基づき、ローコストでハイボリュームな応対評価を実現します。しかも、音声クリッピングや評価理由入力支援などにより、データに基づくより明確な応対評価が可能になります。その結果、SV や QA の業務負荷が下がり、運用改善業務やコミュニケーターへのフィードバックに集中することが可能になります。

③個人の成長段階にあわせ最適化された、「個別指導型」のフィードバック

コミュニケーターの成長を促すためには、ひとりひとりの現状スキルや拠点/チームのミッションにあわせて評価指標をパーソナライズし、評価結果の時系列推移などをまとめたカルテを作成し、それに基づくフィードバックや個別指導を行うことで、目標達成とスキルアップの実感と、「見守られている」という安心感を醸成することが求められます。

QICTO の専用システムには、拠点/チーム/個人別に評価結果をダッシュボード形式でレポートしたり、自動的に個人別のカルテを作成するなどの支援機能が実装されています。その結果、個々の成長段階に応じた目標設定と評価結果のフィードバックを行い、着実なスキルアップと業務への定着を促していく仕組みを構築することが可能になります。

QICTO をトライアルで先行導入している企業では、モニタリング施策の前後で総合満足度が 21 ポイントアップ、従来の外部コンサルタントによるモニタリングサービスに比べて、半分のコストで 3 倍の件数を評価することに成功しました。さらに、レポート作成所要時間が 10 時間から 1 時間に圧縮し、パフォーマンスデータのダッシュボード化や個別カルテの自動作成もできるようになり、品質改善アクションのスピードが飛躍的に向上します。

トランスコスモスとトランスコスモス・アナリティクスは、今後は、現在 QICTO に実装されている「顧客満足度向上」「生産性改善」「セールス力向上」などのモニタリング評価指標のテンプレートを拡充するとともに、顧客満足度調査やスキルアップ研修などの他サービスとの連携強化や、音声認識・人工知能などの最新技術と組み合わせることで、さらなる業務効率化と付加価値向上に向けた取り組みを推進していきます。

※トランスコスモス・アナリティクスは、トランスコスモス・アナリティク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。

※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・アナリティクス株式会社について)

トランスコスモス・アナリティクスは、調査、分析、運用ノウハウ、データベース技術を融合した KPO (Knowledge Process Outsourcing) サービスを提供し、お客様企業の知的生産活動の効率化と新たな価値創造の実現を支援するためのトランスコスモスの 100%子会社として、2012 年 5 月に設立されました。激変するマーケティング環境に柔軟かつスピーディに対応し、お客様企業の収益拡大と顧客満足の最大化を目指しています。(URL: <http://www.trans-cosmos.co.jp/transcosmos-analytics/>)

(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、お客様企業のコスト削減を支援するコンタクトセンター・人事／経理／営業バックオフィス・受発注／SCM・システム開発／運用などのサービスを、また、お客様企業の売上拡大を支援するビッグデータ分析・インターネット広告・Web サイト構築／運用・スマートフォン／ソーシャルメディア活用・テレマーケティングなどのサービスを、アジアを中心に世界 26 カ国・156 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 36 カ国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高品質な BPO サービスを世界規模で提供する、お客様企業の「Global BPO Partner」を目指しています。(http://www.trans-cosmos.co.jp)