

# Press Release



2016年7月25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、コールモニタリングサービス「QICTO」をバージョンアップ

### 導入好調を受け、外部格付け対策とVOC収集力向上にも対応範囲を拡大

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）が開発したコールモニタリングサービス「QICTO（キクト）」の導入好調を受け、アウトプットと専用システムのバージョンアップを行うとともに、目的別評価項目テンプレートを拡充し、外部格付け対策とVOC収集力向上のためのモニタリングサービスを提供いたします。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30件の導入を目指します。



2016年3月にリリースし、お客様企業への導入が好調に進んでいるQICTOは、QICTOによるモニタリング結果データと、導入したお客様企業が行うCS調査などに高い相関があることを実証しています。この導入事例において、かねてから要望の高かった「外部格付け対策」と「VOC収集力向上」を目的としたモニタリング評価業務を行うための評価項目テンプレートの開発に着手し、トライアル運用の検証結果に基づいて、目的別評価項目テンプレートを拡充しました。その結果、これまでより多様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コールモニタリングサービスを提供できるようになりました。

#### ■対応範囲を拡大した「QICTO（キクト）」の目的別評価項目

## トランスコスモス独自の評価項目から、目的達成のために最適な項目を選定

	売上貢献				コスト削減	
	セールス力強化	外部格付け対策	CS向上	VOC収集	生産性改善	
おもてなし	お礼		✓			
	お詫び		✓			
	配慮・共感	✓	✓			
	傾聴の姿勢			✓		
	問題解決力					✓
基本動作	オープニング	✓				
	状況確認	✓		✓		
	復唱		✓			
	クロージング			✓		
会話スキル						
説明スキル						

バージョンアップしたQICTOにはオペレーターの成長を促すための機能が豊富に実装されています。新機能のQICTO DASHBOARDとQICTO VIEWERは、評価結果データを自動的にダッシュボード化し、拠点/チーム/個人別の傾向や強み/弱みを把握したり、クリッピングデータとして保存している「評価した瞬間」をワンクリックで再生し、オペレーターへフィードバックする際に評価根拠を明示することが出来ます。これによりSVやQC担当者の工数負担が削減されるだけでなく、オペレーターの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。

## ■バージョンアップした「QICTO（キクト）」のアウトプットと専用システム

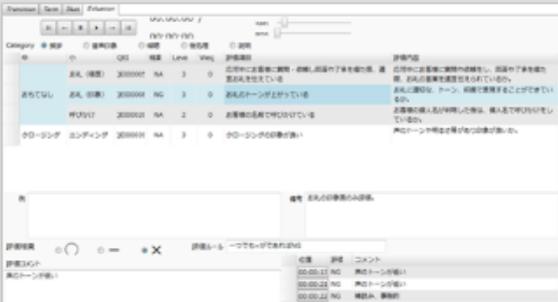
### 1 センター/チーム/個人の傾向や強み・弱みを知る QICTO DASHBOARD



オペレーターの成長を一目で把握することができます。

各チームのスコアや達成率から、そのチームがもつ強み/弱みを視覚的に捉えることが出来ます。

### 2 通話音声の評価根拠を確認する QICTO VIEWER



「評価した瞬間」をクリッピングデータとして保存しています。クリックするだけで「評価根拠」を再生できます。

## ■「QICTO（キクト）」の特設ページをオープン

QICTO の特設ページをオープンしました。QICTO の特長やお客様企業事例、よくある質問を紹介しています。本サービスの詳しい内容についてはこちらをご覧ください。

<http://www.trans-cosmos.co.jp/transcosmos-analytics/special/qicto.html>

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、QICTO のお問い合わせや導入相談が好調に増加している現状を受け、サービス提供体制を大幅に強化します。今後も QICTO のモニタリング評価項目テンプレートの拡充や専用システムのバージョンアップを図るとともに、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、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 28 カ国・162 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 45 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。(URL: <http://www.trans-cosmos.co.jp>)