

Press Release



2016年9月20日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、スマートフォン向けビジュアル IVR サービス 「Contact-Link for V-IVR」を提供開始

コンタクトセンターのオムニチャネル化を促進

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、スマートフォン向けに最適化されたビジュアル IVR サービス「Contact-Link for V-IVR(コンタクトリンク・フォー・ヴィ・アイヴィアール)」の提供を開始しました。

20代のスマートフォン利用率が9割を超えるなか、企業のカスタマーサポートにおいても、自動音声ガイダンスやオペレーターの電話対応だけでなく、スマートフォン上で完結できるセルフサービスによる問題解決や、チャット・LINE等のテキストによるコミュニケーションサービスが求められています。

トランスコスモスでは、こうしたスマートフォンユーザー向けに、カスタマーサポートサイトをスマートフォンに最適化したビジュアル IVR サービス「Contact-Link for V-IVR」を開発しました。顧客が必要とする情報や FAQ コンテンツ、コンタクトセンターの通話待ち時間表示、コールバック予約、電話・チャット・LINE・フォームなどのコンタクト機能をスマートフォン向けWebサイトとしてまとめることで、従来の自動音声ガイダンスにおける不満を解消するとともに、顧客によるセルフサービス率の向上、それにとまなうコールセンターへの入電数の削減が期待できます。

「Contact-Link for V-IVR」は、大規模なセンターインフラ改修が不要で、お客様企業の要件に合わせて必要な機能を柔軟に選択できるため、短期間、かつ、一般的なビジュアル IVR サービスに比べて安価に導入が可能です。

■主な機能連携(オプション)

- ・待ち時間表示機能 (WebCMS 連携)
- ・コールバック予約機能
- ・チャットコンタクト機能
- ・LINE コンタクト機能
- ・SMS 送信機能

※ お客様企業の要件に合わせて必要な機能を選択可能です

■提供価格

- ・初期費用 120万円～
- ・月額費用 8万円～

※ お客様企業の要件により個別に見積りいたします

■コンタクトセンターソリューション「Contact-Link(コンタクトリンク)」について

「Contact-Link」は、トランスコスモスが提供する企業の顧客コミュニケーションを支援するコンタクトセンタープラットフォームで、2014年7月より提供を開始しました。電話、Web、SMSなどで顧客との双方向コミュニケーションを実現し、複数チャネルを利用した顧客の対応履歴の一元管理が可能なこと、トランスコスモスのオペレーショナル・エクセレンスをもとにした業務テンプレートを豊富に揃えており、お客様企業の要望にあわせて短期間で業務を開始できることなどが特長です。

【ビジュアル IVR の利用フロー(コールセンターへ問い合わせ)】



【ビジュアル IVR の利用フロー(全体イメージ)】



※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 29 カ国・163 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>)