

Press Release



2017年8月10日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、クラウド時代の新たな働き方を実現する、 “電話をもたない”カスタマーサポートサービス「DECAds Chat Edition for Cloud Working」を開発

オペレーターはチャット対応用スマホアプリで自由な時間に自由な場所で就業可能に！

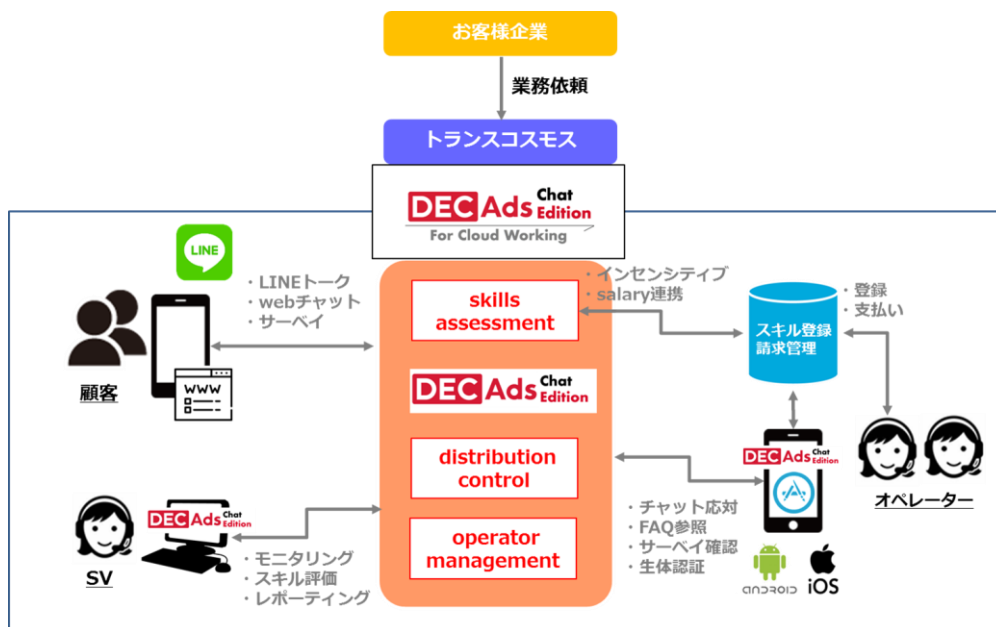
トランスコスモス株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長兼COO:奥田昌孝、証券コード:9715、以下、トランスコスモス)は、イタズラなどのノイズ除去やスキル評価システム、リソース管理・支払管理を兼ね備えたスマホアプリを介してチャットサポートを提供する、“電話をもたない”カスタマーサポートサービス「DECAds Chat Edition for Cloud Working(デスクアズ チャット エディション フォー クラウドワーキング)」を開発しました。2017年11月よりサービス提供を開始する予定です。

DEC Ads Chat Edition For Cloud Working

カスタマーサポートサービスを取り巻く環境は近年大きく変化しており、スマートフォンの普及による消費者のデジタル化に伴い、LINE やメッセージを活用したチャットサポートの需要が増えています。また、コールセンター運営各社はこれまで地方型センターや在宅オペレーターなどで人材の確保やファシリティコストの削減などに努めてきましたが、これらは継続的に大きな課題となっています。

このような状況の中、トランスコスモスではスマートフォンアプリを活用することで電話回線やファシリティを用意せずにカスタマーサポートを提供可能な「DECAds Chat Edition for Cloud Working」を開発しました。オペレーターはトランスコスモスの提供するシステムに予め自身が対応可能なメーカーや製品を登録し、スマートフォンやタブレットにアプリをダウンロード。顧客から対応可能なメーカーや製品についての問い合わせがチャットで入るとオペレーターのアプリに通知が届き、チャットでカスタマーサポートを提供します。チャットサポートに、スマートフォンアプリを採用したことで、オペレーターは場所や時間を選ばずに働くことができ、クラウド時代の新たな働き方を実現します。

■サービス提供イメージ



ポイント1:元従業員の活用とモニタリング・スキル評価システムで、品質とセキュリティを担保します

お客様企業を定年退職した元社員やトランスコスモスの元従業員、育児・介護中で働ける時間や場所が限られている社員など、確かな知識や経験、スキルをもつ人を活用することで品質を確保します。システム上では、モニタリングシステムにより不正な送信を除去する仕組みや、オペレーターのリソースやスキルを一元管理する仕組みを提供します。また、スキル評価システムの導入で、評価に応じた対価の支払い、評価の低いオペレーターのアクセス制限を行います。

ポイント2:お客様企業はコストや時間をかけずにチャットサポートサービスを導入することが可能です

通常、カスタマーサポートサービスを設置するには回線や設備の整備はもちろん、オペレーターの採用や教育研修に多くの時間とコストがかかります。「DECAds Chat Edition for Cloud Working」では、設備はスマートフォンアプリのみ、オペレーターはあらかじめ基本知識や業界知識を持つ人材の登録を想定しているため、初期費用を大幅に削減できます。また、一回のチャット対応につき対価が発生する成果報酬型で提供するため、固定のファシリティコストや人件費がかからず、運用コストも大幅に削減できます。

ポイント3:自由な時間と場所でスキルを活かせる仕事環境を提供します

オペレーターはトランスコスモスが提供するシステムに予め自身が対応可能なメーカーや製品を登録し、自身のスマートフォンやタブレットにアプリをダウンロードすることで業務を開始します。自身が対応可能な時間や場所でチャットサポートを行い、成果に応じて対価を得ることができます。フルタイムは難しいが空いた時間に働きたい、家に居ながら身につけたスキルを活かしたいなど、時間と場所を選ばない働き方をを目指す方々の要望に沿う仕事環境を提供します。

■対応イメージ(イメージ動画 URL: <https://youtu.be/k2sT2I5W8SU>)



■参考価格

初期費用:45万円～

(システム設定、チャット対応マニュアル作成、管理者向けシステムトレーニング)

運用費用:1200円/件～

(クローズ処理されたインシデント件数によりご請求)

※クラウドワーカー募集支援は別途お見積もりとなります。

トランスコスモスでは、まず、個人情報を取り扱わない購入前相談や製品の使い方サポートなどでの提供を目指します。将来的には、緊急でカスタマーサポートサービスの開設が必要なリコール対応や、大幅な増員が必要なキャンペーン窓口などへの活用も目指していきます。

※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削減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31カ国・173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49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: <http://www.trans-cosmos.co.jp>)