

ニューノーマル時代の顧客サポートチャネルを集約するビジュアル IVR「VisualMenu」 コンタクトリーズンを追求する機能拡張で CX 向上と業務効率化へ

株式会社 KDDI エボルバ（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：若槻肇、以下 KDDI エボルバ）は、お客さまに最適な顧客サポートチャネルをご案内するビジュアル IVR「[VisualMenu](#)®」をバージョンアップし、お客さま利便性向上に効果的な機能を拡張しました。

「[VisualMenu](#)」は、コンタクトセンターが提供する電話、メール、アプリ、チャット等の各種チャネルと顧客接点の導線を強化することにより、お客さまの自己解決促進、企業の業務効率化を実現するソリューションです。新型コロナウイルス感染症の影響を受けてデジタルシフトや分散運用が進む企業の複数の顧客サポートチャネルをお客さまに適切にご案内することが可能です。

■新機能 1.表示パターン変更における特定曜日・月単位の設定機能

「[VisualMenu](#)」は、メニューの異なる表示パターンを複数作成の上、表示の切替日時を指定する「表示パターン確定スケジュール」機能がありますが、従来は、都度、次回に表示するパターンの切替日時を登録する必要がありました。

このたび、本機能に、日時指定だけでなく、作成したパターンごとに曜日（祝日）・時間を設定・登録できる機能を追加しました。これにより、一度の設定で定期的なメニュー切替ができる効率的な運用を実現します。また、本機能を活用し、適切なタイミングでの表示切替の運用をすることにより、お客さまの利便性と自己解決促進につながり、入電抑制や電話オペレータの平均処理時間（AHT）短縮に期待できます。【[参考：大手ネット銀行様事例](#)】



■新機能 2. IVR 分岐・選択先のコンタクトセンター番号の設定機能

「[VisualMenu](#)」は、コンタクトセンターの IVR を可視化し、窓口を最大 5 階層のツリー型で一覧表示できる「コンタクトセンター電話番号案内設定」機能があり、お客さまは視覚的に電話窓口や指定 Web サイトの選択が可能です。

このたび、本機能に IVR で分岐・選択させていた電話番号を予め「[VisualMenu](#)」に設定する機能を追加しました。これにより、お客さまは、「[VisualMenu](#)」からワンタップで目的の窓口へ問合せをすることが可能になります。音声ガイダンス確認時間の大幅な短縮につながり、お客さまの利便性向上、企業様の通信量削減というメリットも見込めます。



「VisualMenu」には、オペレータからの折り返し電話予約・変更機能や、コンタクトセンター混雑状況表示機能などを実装しているほか、お客さまが慣れ親しんだクライアント企業様のブランドカラーや、「視認性」「使いやすさ」を意識したオリジナリティのあるデザインが可能です。企業のカスタマーサポートが、よりお客さまに身近で便利になる導線を強化し、UX（ユーザーエクスペリエンス）向上に寄与するため、大手企業様を中心に、現在35以上^{※1}の窓口を導入いただいております。



<https://youtu.be/HYtTSu37rVQ>

KDDI エボルバは、今後も、真の CX を高める BPO・コンタクトセンターサービス、最新のテクノロジーを駆使したビジネスソリューションで磨いたノウハウや、知見、技術を通じて、「顧客体験価値の向上」と「クライアント企業様の本業に貢献」という二つのカスタマーサクセスの実現を目指してまいります。

以上

※1.「VisualMenu」は、同一企業内の運用部門や窓口単位で複数のテナント（メニュー）を設計することが可能です。窓口数は、2021年3月24日現在の稼働数です。

© 商標

- ・「VisualMenu」は、KDDI エボルバの登録商標です（第 6161141 号）。
- ・その他本リリース本文中の製品名および会社名は、各社の商標または登録商標です。