

CONTACTセンター3.0を
実現している企業とは
～取り組むべき課題と実践事例の紹介～

株式会社オウケイウェイヴ

取締役

エンタープライズソリューション事業部 事業部長

佐藤 哲也

顧客との「コンタクト」

コンタクトセンターの役割



販促案内



購買検討

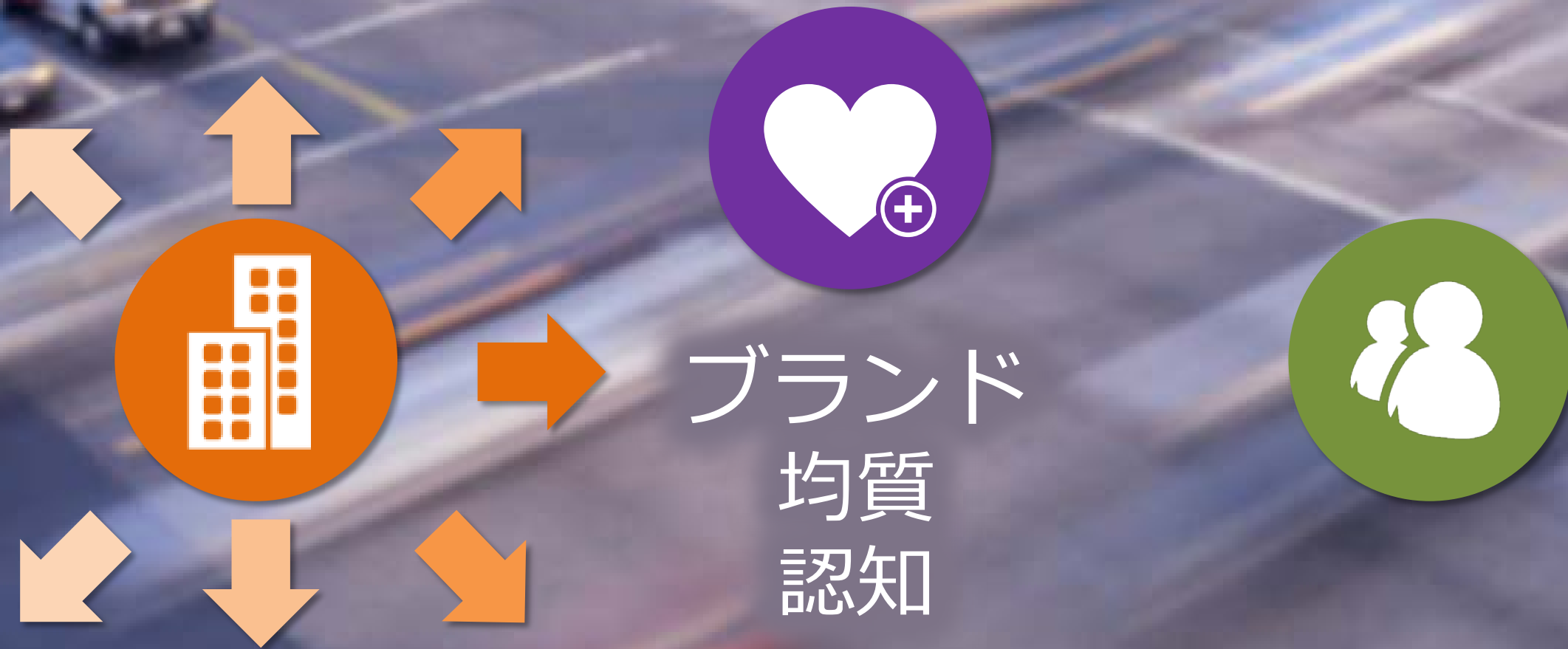


利活用法



不具合

マーケティングの進化 1.0



マーケティングの進化 2.0



誘導
到達

マーケティングの進化 3.0



コンタクトセンターの進化



応対



解決



相互扶助



ブランド



ターゲティング



ロイヤルティ



アクティブ
サポート

WEB
サポート

ユーザー
コミュニティ



WEBサポート



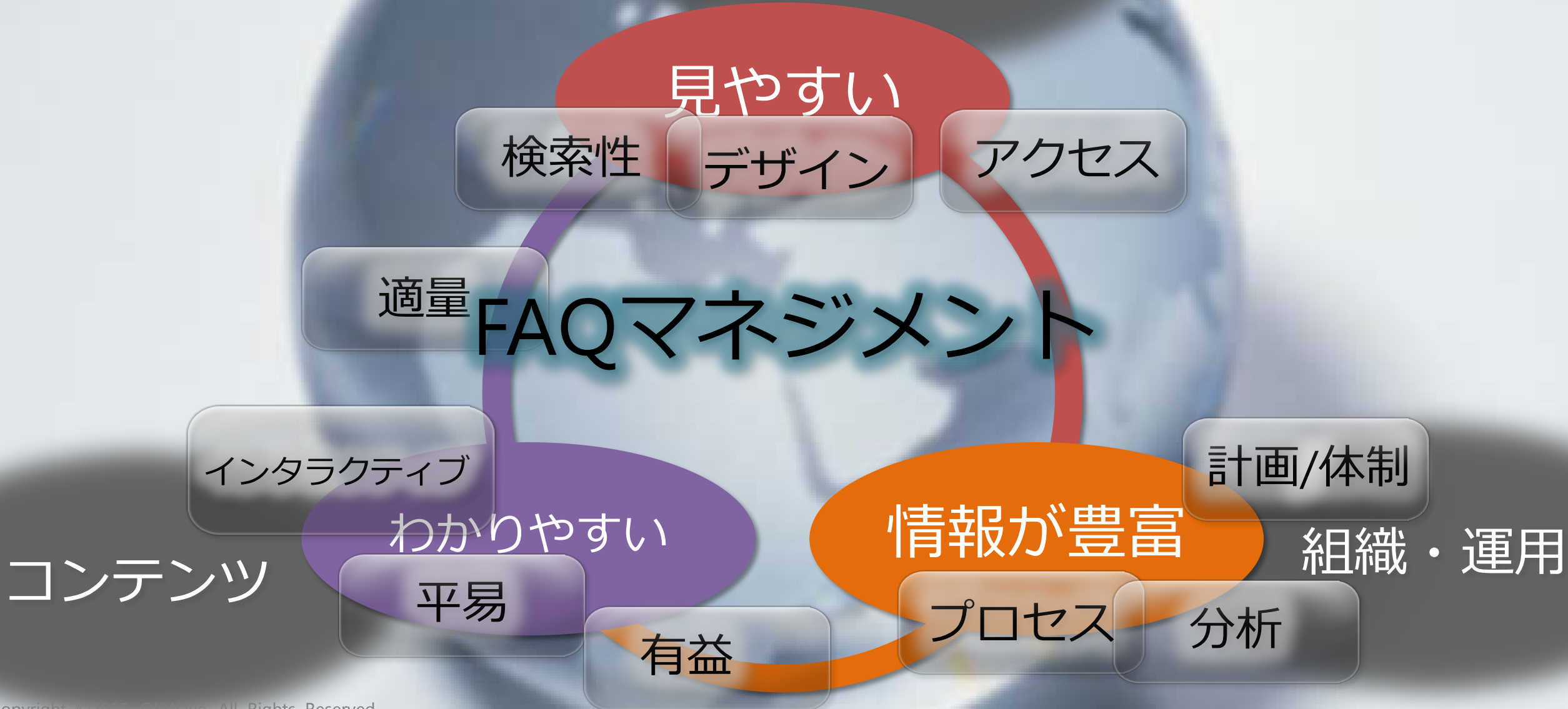
60%

- 問合せ前に一時解決を試みる

73%

- WEBで情報を検索する

求められる要素 システム・設計



Demo

 OKWave
OKBiz for
FAQ



OKWave

OKBiz for FAQ



運輸

東京急行電鉄株式会社
東日本旅客鉄道株式会社



小売

株式会社セブン-イレブン・ジャパン
株式会社ビックカメラ



出版・印刷

株式会社日本経済新聞
株式会社朝日新聞社



食品

日本ケンタッキー・フライド・チキン株式会社
森永乳業株式会社



通信

株式会社ジュピターテレコム
東日本電信電話株式会社



金融

出光クレジット株式会社
株式会社みずほ銀行
株式会社三井住友銀行
株式会社三菱東京UFJ銀行
マネックス証券株式会社



メーカー

コンビ株式会社
パナソニック株式会社
富士通株式会社



サービス

株式会社NTTデータ
株式会社大塚商会
カルチャー・コンビニエンス・クラブ株式会社
ガンホー・オンライン・エンターテイメント株式会社
株式会社ドワンゴ
株式会社ベネッセコーポレーション
ぴあ株式会社



ヘルプデスク

株式会社WOWOWコミュニケーションズ
株式会社ベルシステム24



地方自治体

新潟県長岡市



行政機関・社団法人

東京商工会議所
文部科学省

導入企業 **300**社以上

ユーザーコミュニティ



作り手



使い手

Demo

 **OKWave**

OKBiz for
**Community
Support**

アクティビサポート



届かない声



ファンの獲得

Demo

 **OKWave**[®] Enterprise

コンタクトセンター3.0

相互扶助

応対

解決



コンタクトセンター3.0

アクティブ
サポート

WEB
サポート



ユーザー
コミュニティ



 OKWave® Enterprise

 OKWave
OKBiz for FAQ



 OKWave
OKBiz for Community Support



無料セミナーのご案内



- 3月26日
 - Executive向け 「価値共創マーケティング戦略とは？」
- 4月22日
 - FAQサイト改善 「活きたFAQサイトにするための秘訣」
- 5月予定
 - セルフヘルプ 「お客様の自己解決力Up」
- 6月予定
 - アクティブサポート 「Q&Aコミュニティへの企業参加」

@ オウケイウェイヴ セミナールーム

<http://okwave.co.jp/event/>

Dankon

Danke schön

أَرَكُشْ

ساپوس

多谢

Баярлалаа

Merci

Grazie

Tesekkur ederim

Obrigado

고맙습니다

مرک شتم

고마워요

Kia ora

谢谢

tanke

Thank you

Tack

спасибо

Terima kasih

ありがとうございました



הודו

teşekkür ederim

භව්‍යභූත

ຂອບໃຈຂອບໃຈ

ευχαριστώ

நன்றி

អរគុណ ។

გმადლობთ ძვირუფე

благодаря

Grazie

Paldies

धन्यवाद

ধে ন্নে বাদ

Murakoze

Asante

Dank u

Děkuji

დიდი მადლობა

gangans

dankie

Murakoze