

データに見る国内コールセンターの現状と課題 ～コールセンターの進化とあるべき姿。クラウドの〇と×～

株式会社リックテレコム
コンピュータテレフォニー編集部
矢島竜児
<http://www.callcenter-japan.com>

リックテレコム、コンピューターテレフォニー編集部
の矢島と申します。

3月13日、ホテルクリオコート博多で行う講演資
料を一部、先行公開します。

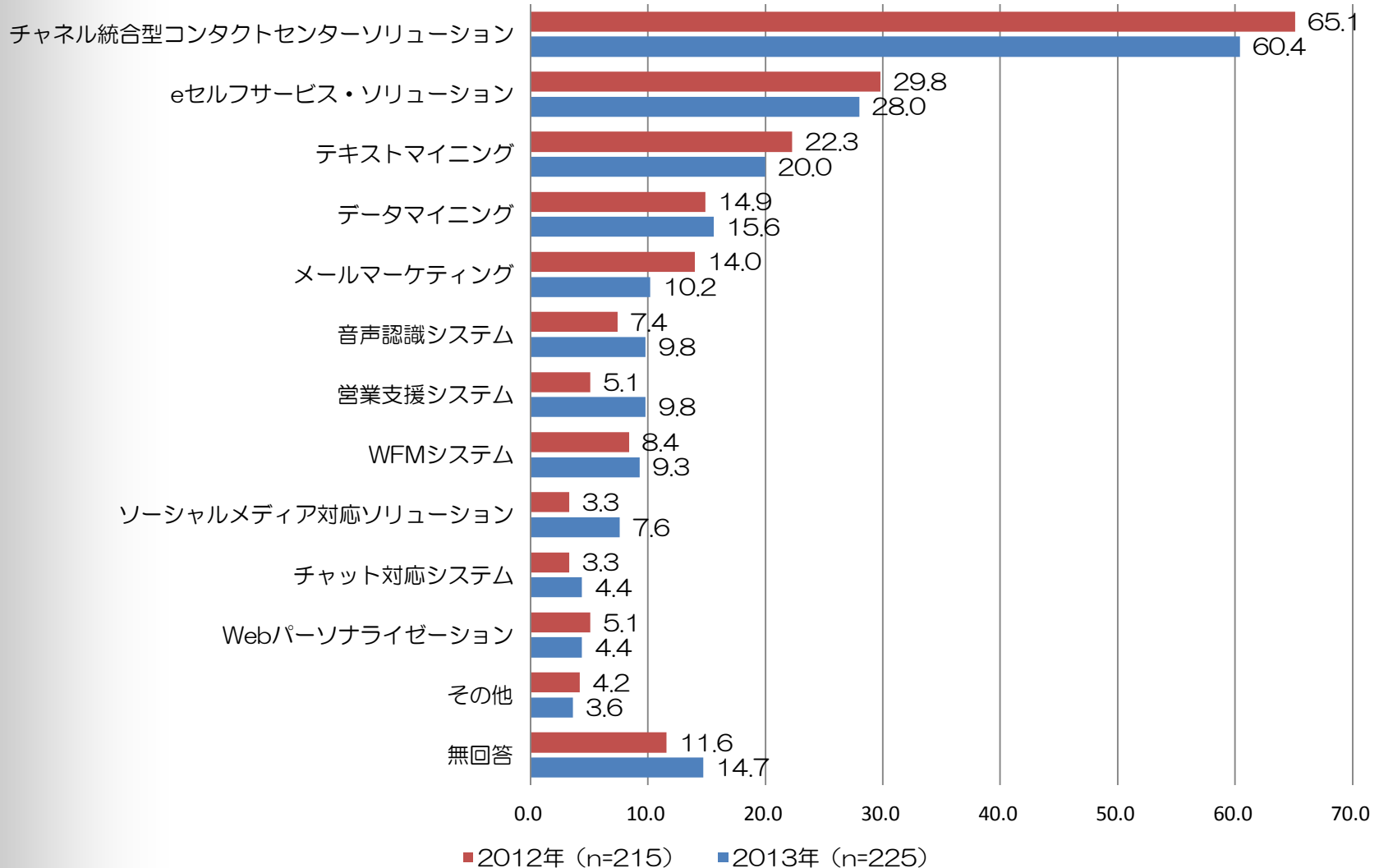
ぜひ、ご来場いただければ幸いです。



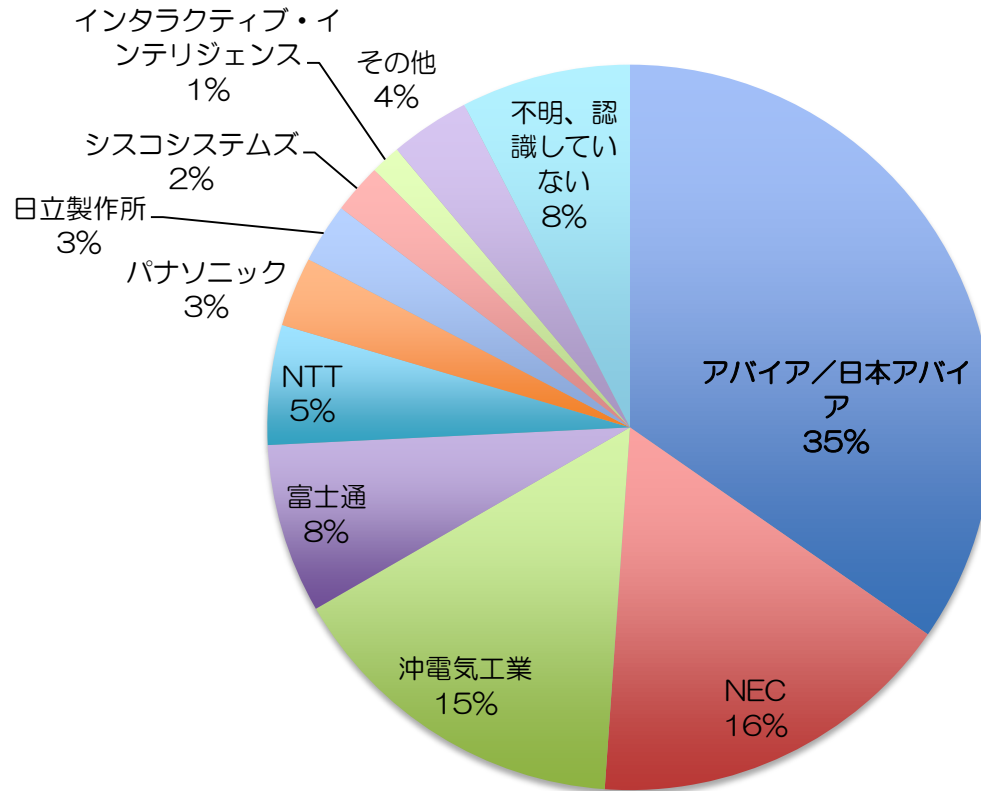
1. コンタクトセンターで使うITって？
2. データに見るクラウドソリューションの浸透度合い
3. クラウド型コンタクトセンターソリューションのメリット・デメリット
4. で、クラウドってOなのXなの？
5. 「カスタマーエクスペリエンス」を実現するコールセンターの機能、そしてKPIマネジメント
6. まとめ

コンタクトセンターの導入ソリューション

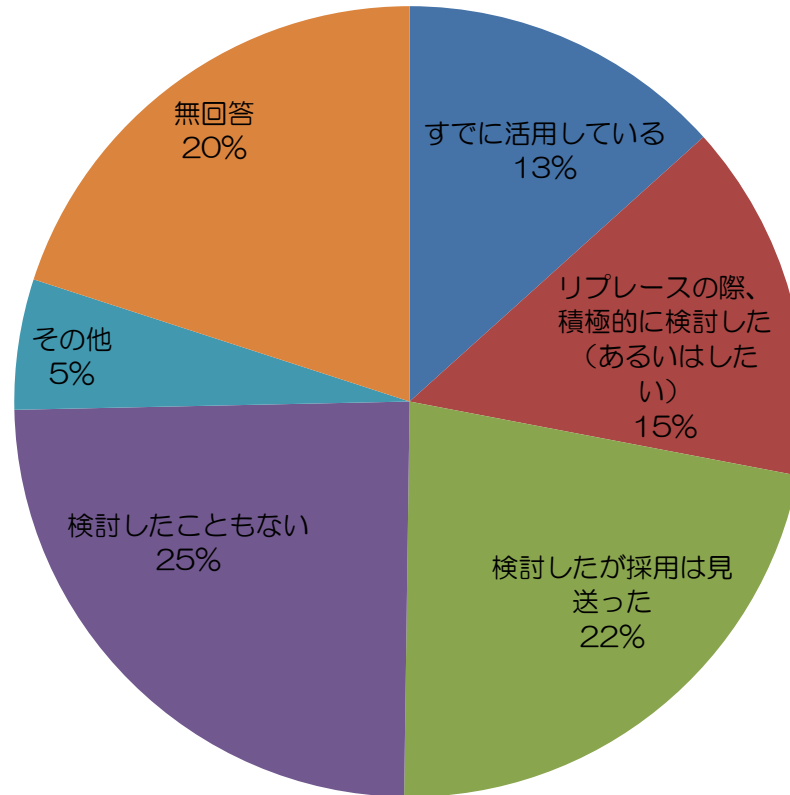
導入ITソリューション（複数回答あり）



通信プラットフォームのベンダー (n=225)

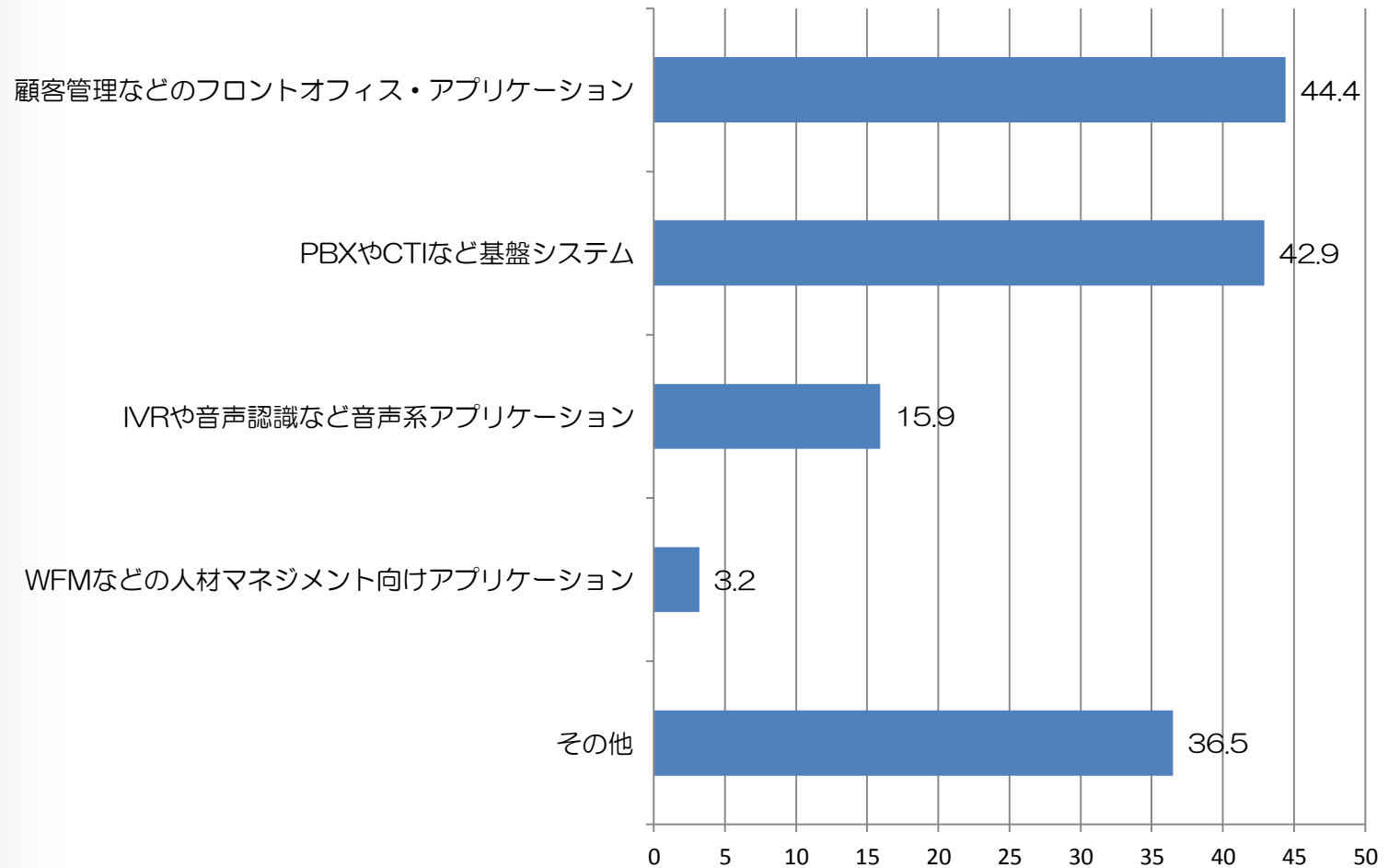


クラウドの活用について (n=225)

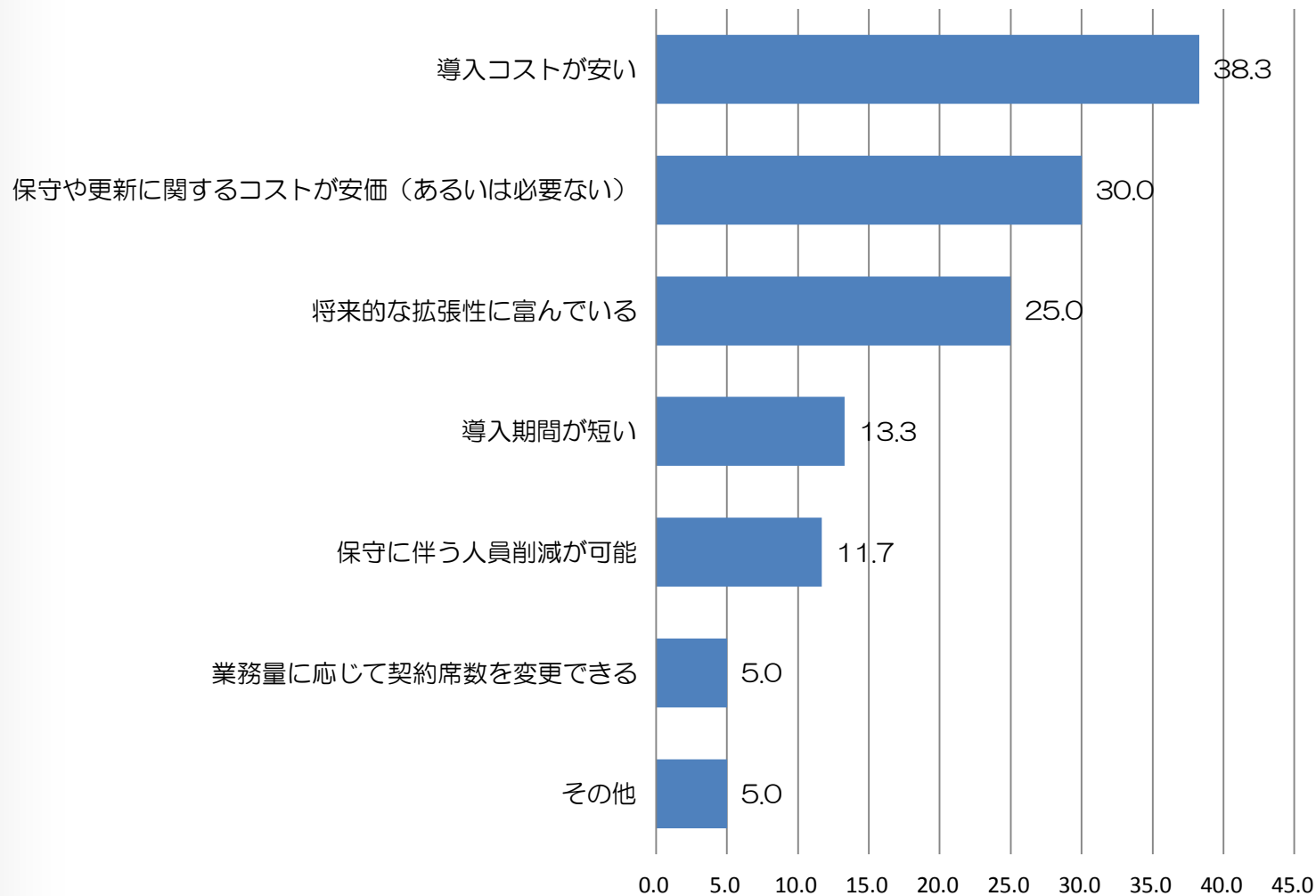


国内のコンタクトセンターでの普及はまだ途上のようです。

採用・検討したクラウドソリューション (n=63)

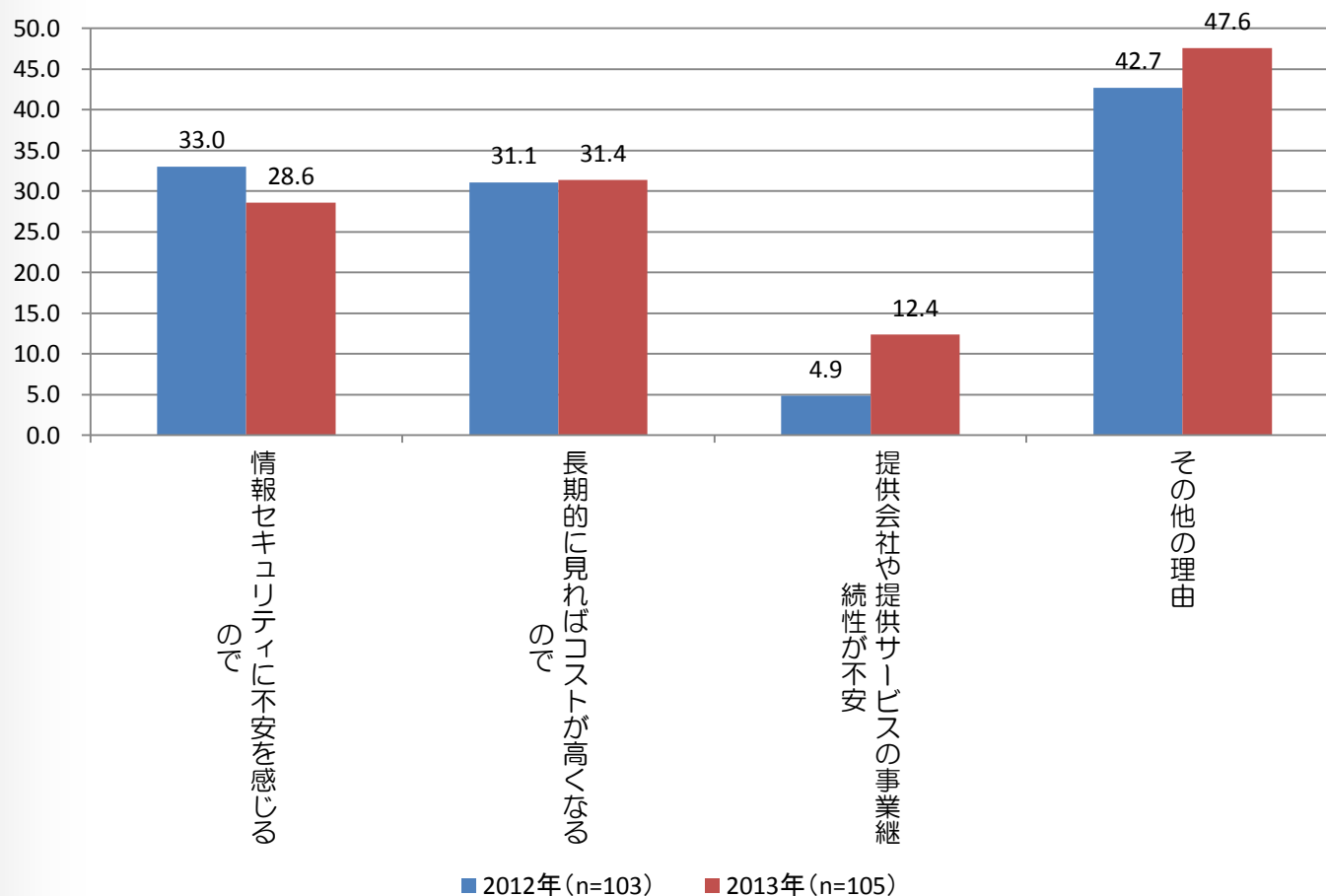


クラウドを導入するメリット (n=60)



クラウドっていいことばかり……ではないですね？

クラウドサービスを採用／検討しない理由（複数回答あり）



やっぱりデメリットもあります。

クラウドって便利なの？

デメリットはないの？

何でまだあんまり普及してないの？

このへんのまとめ話は3月13日にいたします。

カスタマーエクスペリエンスとは？

- （企業からの）情報を受け取る（広告、DM、ホームページなど）
- 欲しい商品やサービスの情報を探す、比較する、相談する
- 購入する、申し込む
- 利用する
- サポートを受ける

コンタクトセンターこそ、
その中心となるべき部門

企業と消費者が関係するすべてのプロセスにおける“体験”

『心地よい体験を提供する』こと！

- ①コンタクト・チャネルは全方位型で。
- ②「マイナスの顧客体験」を重視しましょう。

コールセンターでの「マイナスの顧客体験」って、
やっぱりアレですよ？

この続きは、3月13日に。

お会いできることを楽しみにしております。

リックテレコム「コンピューターテレフォニー編集部」
矢島竜児

<http://www.callcenter-japan.com/>

■ Facebook

<http://www.facebook.com/callcenter.crm>

■ Twitter

<http://twitter.com/callcenterjapan>