

# 問い合わせ削減と業務効率化にフォーカスした センター運営最適化のための機能強化!

日本のコールセンターでは電話での問い合わせが非常に多い。顧客側では長時間、電話が繋がらず、問題解決に時間がかかることがストレスとなっている。

「問い合わせを削減し、センターの効率性と品質を高めることこそ、結果的に顧客満足度に繋がり企業側と顧客側、双方にとってメリットになるのではないか?」——自らセンター運営経験を持つバーチャレクス・コンサルティングのCRMソフト「inspirX」最新版は、そのような観点で機能強化を行った。今回はその一部をご紹介します。

## 使い勝手の良さは センター運営コスト削減に貢献!

コールセンターに寄せられる受電の80%は、同じような内容の問い合わせだと言われる。オペレータは連日このような電話を処理し、運営コストの8割がここに集中していると言っても過言ではない。従って、この処理時間を短縮できる操作性や、使い勝手の良さがコスト削減に大きく貢献すると考えられる。

例えば参照や追記更新を行う顧客対応画面。質の高い対応を目指す管理項目が多くなり、スクロール頻度が多くなる。それを避けようと項目を減らし、フリー入力欄に情報を寄せようとするれば、今度は入力内容のバラつきが避けられず、終話後の参照性を著しく低下させる。この解消のため、inspirX最新版では要件固有で利用頻度の低い項目などをグループに束ね、その単位で項目の表示



／非表示を瞬時に切り替えられる機能を実装、操作時の秒単位の時間短縮と入力中の迷いの減少を目指している。

## 対応品質を底上げする 周知機能の強化

一方で、受電の20%はコールリズン全体の8割を占める。その対応品質が良くも悪くも顧客の印象を一変させるため、オペレータの力量が問われる。このようなケースで、一定の品質を担保するには、オペレータが必要とする情報を、必要とする場面確実に渡せることが絶対条件である。inspirX最新版ではこの目的のため、顧客対応中に求められる周知・共有のための機能を「あるべき」から見直して重点的に強化した。

受電と同時に顧客ごとの留意事項を表示するアテンション機能は会話を開始する前から対応を準備することができ、メガホン機能ではその日のその瞬間に伝えたい情報を、一斉にセンター内に周知することを、簡単

に速やかに行うことができる。チャット機能はSVから顧客対応中のオペレータへの指示出しやオペレータのヘルプ要請、SV間の申し合わせなどで活用可能だ。

## 呼量削減に繋がる SMSの活用

携帯電話をご利用のお客様に対するURLなど文字情報の案内に便利なSMS送信機能\*を追加、終話後の顧客の自己解決行動を促し、リピートコールを防止する。また、テキスト送信により説明時間の削減にもつながる。

このようにinspirX最新版は現場を知る者ならではの独自の機能追加で強化されている。詳細についてはぜひ問い合わせいただきたい。

お問い合わせ先



バーチャレクス・コンサルティング株式会社  
 TEL : 03-3578-5322  
 E-mail : sales\_info@virtualex.co.jp  
 URL : http://inspir.jp/

\* SMS (ショートメッセージサービス)機能はサービス業者と別途利用契約が必要