

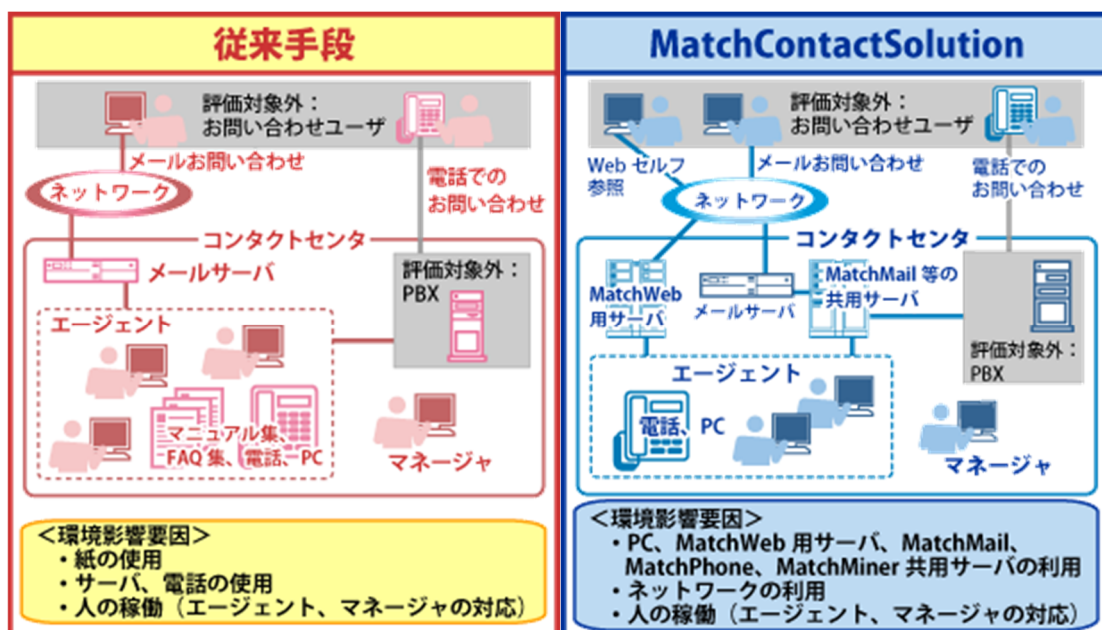
# Type II 環境ラベル「AT-ECO」対象商品 MatchContactSolution

## モデルと評価条件

### モデル

従来は、ユーザがメールまたは電話でコンタクトセンタにお問い合わせし、お問い合わせを受けたエージェントは紙面の FAQ 集やマニュアル集を参照しながら対応する。お問い合わせ履歴や内容などが管理できない状態である。

MatchContactSolution は、ユーザが WebFAQ を参照し自己解決できる機能を提供する。また自己解決できなかった場合でもコンタクトセンタへのお問い合わせに対し、メールや電話などすべてのコンタクトチャネルで一元管理し、よくあるお問い合わせと回答を FAQ 化することにより対応稼働の削減を図る。



### サーバの役割

- MatchWeb 用サーバ
  - ※Web セルフ参照
  - キーワード・意味検索
  - 回答推奨
  - アンケート評価

- MatchMail, MatchPhone, MatchMiner 共用サーバ
  - ※メールお問合せ
    - ・自動仕分け
    - ・回答引き当て
    - ・自動返信
  - ※電話お問合せ
    - ・応対履歴・FAQ 検索
    - ・回答文作成・返信
    - ・応対履歴構築

(評価範囲の注意事項)

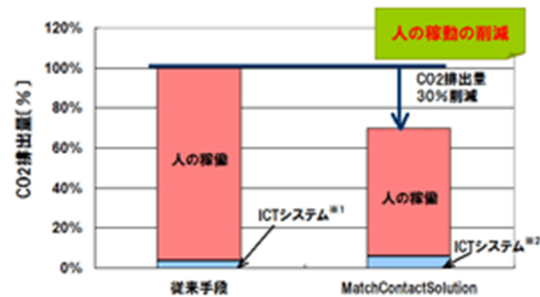
- コンタクトセンタ業務を評価対象とし、お問合せをするユーザは対象外とした。
- 電話お問合せのネットワークはコンタクトセンタ側の電話回線のみ評価対象としユーザ側は対象外とした。
- コンタクトセンタ内の LAN 環境および PBX は導入前後で変化がないものとし対象外である。
- メールお問合せや Web セルフ参照のネットワークは評価対象とした。

## 主な評価条件

---

- お問い合わせ数:  
800 件/日に対応するコンタクトセンタ業務
- 業務対応人数:  
従来コンタクトセンタ・・・16 人(エージェント 15 人、マネージャ 1 人)  
MatchContactSolution・・・11 人(エージェント 10 人、マネージャ 1 人)
- 業務対応稼働:  
従来コンタクトセンタ・・・65,520 人時/年  
MatchContactSolution・・・40,014 人時/年

## 評価結果



グラフは従来手段を 100 とした割合を表しています。

※1 ICT システムの内訳:PC、メールサーバ、ネットワーク、電話、固定電話回線

※2 ICT システムの内訳:PC、メールサーバ、MatchWeb 用サーバ、MatchMail,MatchPhone,MatchMiner 共用サーバ、ネットワーク、電話、固定電話回線