

News Release

2014 年 9 月 11 日

NTTアドバンステクノロジー株式会社

FAQ 活用・顧客満足度向上を支援する「MatchContactSolution」を グリー株式会社にリプレース導入 ～対応業務の運用コスト削減に大きな効果～

NTTアドバンステクノロジー株式会社(以下:NTT-AT、本社:神奈川県川崎市、代表取締役社長:花澤 隆)、は、Eメールや Web からのお問い合わせに、FAQ を有効活用し、対応業務の効率化によるコスト削減、回答品質の維持向上による顧客満足度向上を支援する FAQ 活用支援サービス「MatchContactSolution(マッチコンタクトソリューション)」を、大手インターネットメディア企業グリー株式会社(以下:グリー社、本社:東京都港区、代表取締役社長:田中 良和)にリプレース導入し、運用を開始しました。

■導入の背景

インターネットメディア事業大手のグリー社では、主力事業であるソーシャルゲーム事業、プラットフォーム事業において、コンテンツの内容のみならずサポートサービス面でも顧客対応品質を重視しており、これまでもサービス利用ユーザーやコンテンツ開発者からのさまざまな問い合わせへの対応に力をいれてきました。グリー社では、すでに CRM システムを導入していましたが、さらなる顧客対応品質の向上とコスト圧縮を目指して「MatchContactSolution」ASP サービスでのリプレース導入を決定しました。メール対応支援サービス「MatchMail」、ユーザー／開発者向け FAQ 検索システムとして「MatchWeb」を、2014 年 7 月 1 日よりサービス運用を開始致しました。

■選定のポイントと導入効果

グリー社における「MatchContactSolution」の選定のポイントは、顧客サポートを強化する多彩な機能が利用できるうえ、現行システムからの大幅なコスト圧縮が可能になることでした。また、NTT-ATが稼働中のシステムからの移行実績や、具体的な運用提案を可能にする豊富な業務知識と経験を持っていることも大きな要因でした。実績に裏付けされる高い技術力や生産性の改善に向けた積極的な提案を受けて、オペレーション効率化を実現しつつ運用コストを大幅に圧縮できること、さらには導入後の手厚いサポート提案も評価いただいて、導入を決定いただきました。

実際のシステム移行では、グリー社の協力の下、綿密な運用設計と移行計画により、サービスを止めることなく大量過去データの移行を完了させ、予定通りのスムーズな運用開始を迎えることができました。リプレース直後の業務効率低下を最小限にする手厚い研修と保守運用サポートを提供しながら、更改前システムの運用費からの大幅削減を期待通りに実現することができました。

また、機能面でも、さまざまなオペレーション効率化を実現する機能が利用可能となりました。例えば、「MatchContactSolution」ではデータ構造の開示と持ち方の工夫、レポートビルド機能の提供により、グリー社として必要なレポートの自由な作成が可能になり、柔軟な KPI マネジメントを行える環境を構築しました。他にも、お客様参照 FAQ 確認機能により、お客様のお問い合わせ状況の正確な把握や、過去のお問い合わせ状況や回答案の検索性を向上させることにより、顧客対応品質の向上効果が表れはじめていま

す。

■今後の取り組み

CRM システムに関する解決難易度の高い課題を持っていたグリー社に対して、効果的なソリューションの提供かつ短期間でのリプレースを成功させた経験を、他の大規模コンタクトセンターへの導入へも生かしたいと考えております。また、今回の導入で得た経験・ノウハウを他のソーシャルコンテンツ・ゲーム提供会社のコンタクトセンター支援にも生かし、さらなる拡販を目指す予定です。

■MatchContactSolution（マッチコンタクトソリューション）の概要

顧客から企業へ、Eメールや Web を利用した問い合わせが激増する中、企業のコンタクトセンターにおいては、顧客満足度の向上を図るため、さまざまな方法でのお問い合わせに対する回答品質の向上が急務となっています。

NTT-ATの「MatchContactSolution」は、NTT研究所の言語解析の基盤である日本語形態素解析技術と、その技術を応用したドキュメントマイニングシステムを採用し、多言語対応の電話／Eメール／Web に対するトータルなコンタクトセンターソリューションとしてNTT-AT が提供するものです。販売開始の 2000 年以来、数多くの企業での豊富な運用実績があります。お客様対応の現場からあがってくる数々の厳しいご要望を、きめ細かい製品機能へと昇華させることで商品のブラッシュアップを続けており、お客様対応の最前線の皆様からの高い評価につながっています。

製品シリーズとして、以下の 4 ソリューションを揃えております。サービス提供方法は、オンプレミス型に加え、クラウド型サービスも提供しており、導入初期コストを抑えると共にサーバー保守管理などの手間をかけることなく、コンタクトセンターの規模の大小を問わず幅広くご利用いただくことが可能です。

MatchMail: E メールや Web 問い合わせフォームからのお問い合わせへの回答作成を賢くサポート。

MatchWeb: お客様相談室や住民サービス窓口など各種コンタクトセンターに寄せられるお問い合わせとその回答を集めた Q&A 集「FAQ」を簡単に Web で公開・管理。社内向けナレッジポータル の構築も可能です。

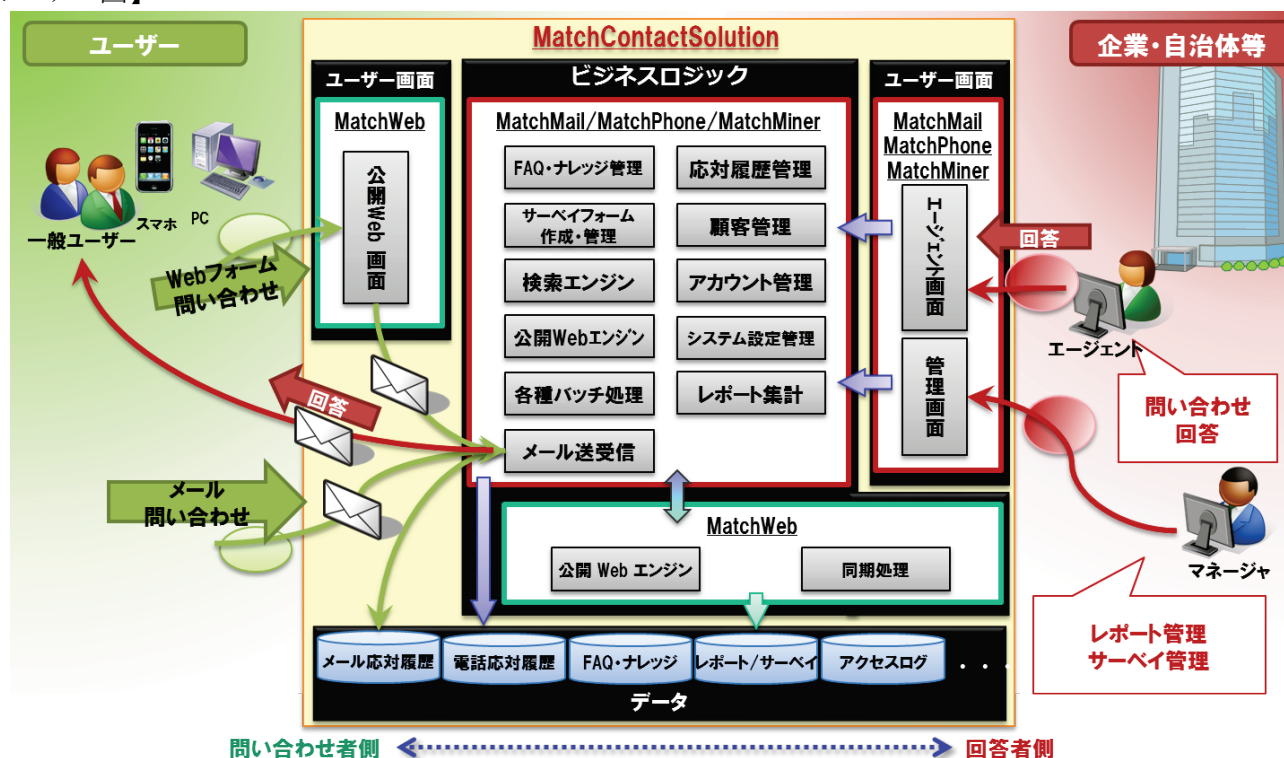
MatchPhone: 電話対応の際の顧客情報管理や応対履歴の蓄積・検索・参照等をサポート。また、クラウド型 PBX のチャンネル単位での提供も行います。

MatchMiner: 運用データの分析・レポート機能を提供し、KPI 測、運用改善支援を行います。

【実績】

株式会社ニッセン様、サンスター株式会社様、株式会社エイチ・アイ・エス様、ソニー銀行株式会社様、三菱UFJニコス株式会社様、株式会社ジャルカード様、株式会社ファンケル様、株式会社丸井様、京都府様、千代田区様 など多数。

【システム図】



本件に関するお問い合わせ先

NTTアドバンステクノロジー株式会社
営業本部

担当 : 堀野、川瀬

TEL : 044-589-6097 FAX : 044-541-1321

E-mail : mcs@ml.ntt-at.co.jp