

News Release

2014年11月11日

NTTアドバンステクノロジー株式会社

スマホ向けビジュアル型IVRⁱ「WISEPORTAL Mobile」ⁱⁱで コンタクトセンターにおけるお客様コミュニケーションを強力にサポート ～ 的確にスムーズに伝わるコミュニケーションでお客様満足度の向上・対応時間短縮へ ～

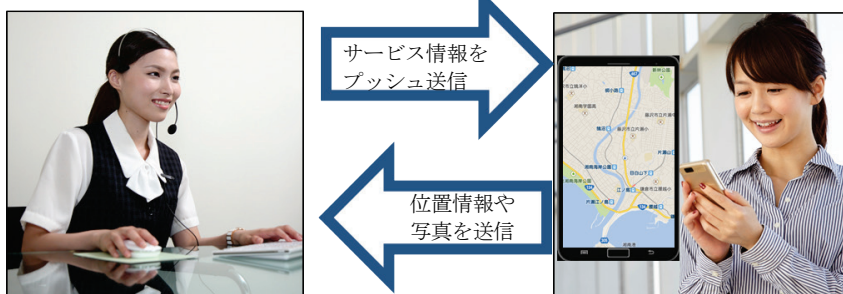
NTTアドバンステクノロジー株式会社(以下:NTT-AT、本社:神奈川県川崎市、代表取締役社長:花澤隆)は、NEXUS COMMUNITY Inc. (ネクサスコミュニティ社、本社:韓国)の正規販売代理店として同社のスマホ向けビジュアル型IVR「WISEPORTAL Mobile (ワイズポータルモバイル)」を11月13日(木)より販売開始します。

コンタクトセンターはお客様との直接的な接点であり、迅速で的確な対応がお客様満足度、さらには企業イメージや好感度にも影響することから、各企業におけるコンタクトセンター・オペレーターの役割は非常に重視されています。一方で、コンタクトセンターの運営は企業の負担も大きく、効率化のため音声自動応答の導入が進んでいますが、コンタクトセンターを利用するお客様は、「音声自動応答での番号入力が面倒」、「長々とした音声ガイダンスを最後まで聞かないと次の手順へ進めない」、「オペレーターへようやくつながっても言いたいことがなかなか伝わらない」、といった不満を多く感じ「音声自動応答サービスをあまり使いたくない」という声が多いのも事実です。

「WISEPORTAL Mobile」は、これまでの音声自動応答やオペレーターとの会話による聴覚的なコミュニケーションだけでなく、言葉だけでは伝わりにくい内容を写真やテキスト、位置情報を送受信するなどの視覚的なコミュニケーションを併用することで、的確にスムーズに伝わる双方向のコミュニケーションを可能にし、お客様満足度の向上と対応時間短縮を同時に実現します。

「WISEPORTAL Mobile」は11月13日(木)～14日(金)池袋サンシャインシティにて開催される「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2014 in 東京」にてデモをご覧いただけます。

「WISEPORTAL Mobile」は写真や位置情報を共有しながら会話するといった「聴覚+視覚のコミュニケーション」を提供し、コンタクトセンターのサービスを「よりスムーズに伝わる」「より速く解決する」サービスへ変化させ、伝わらないイライラの解消・対応時間短縮・コンタクトセンターの運営の効率化に貢献します。お客様はお客様のスマートフォンの専用アプリⁱⁱⁱをインストールするだけで利用可能です。



■「WISEPORTAL Mobile」の特徴

- 音声ガイダンス中に、メニュー一覧がスマートフォンへ表示され、お客様はアナウンスを最後まで聞くことなく、メニュー選択できます。(図1)
- スマートフォンのGPS機能でオペレーターがお客様の現在地を特定できます。
- オペレーターはお客様のスマートフォンへビジュアル情報を表示できます。



(図1)
ビジュアルメニュー表示

ⁱ IVR・・・音声自動応答サービス

ⁱⁱ・・・「WISEPORTAL Mobile」はNEXUS Community, Inc.において商標登録申請中です。

ⁱⁱⁱ・・・AndroidスマートフォンとiPhoneに対応しています。

- オペレーターからお客様のスマートフォンのカメラを起動することができ、お客様は撮影した画像をオペレーターへ送信できます。
- お客様をお待たせする間に新商品やキャンペーン等のご案内の動画をスマートフォンへ表示できます。
- スマートフォンに表示された「内容確認ボタン」をお客様に押しいただくことが可能です。
- PBX を含めた既存のコンタクトセンター設備にアドオン可能です。
- 専用アプリはサービスごとにカスタマイズ可能です。

■コンタクトセンターにおける想定利用シーン

- 損害保険会社での自動車事故の状況の確認や代車の手配に。
オペレーターはお客様のスマートフォンのカメラを起動し事故現場の様子を確認できます。またGPS機能でお客様の現在地を特定し、現地へスタッフを派遣したり、最寄りの店舗位置の地図をご案内することができます。
- 料金や請求書に関する問合せ対応に。
お客様に請求書の内容をご確認いただく際に、請求書の画像で確認してほしい箇所を丸で囲んだり、アンダーラインを引いて強調しながら説明できます。
- 故障商品の状態の確認に。
お客様で撮影した故障した商品の画像を、オペレーターと共有しながら故障状況を説明ができます。
- お名前・住所などの漢字、契約文書、身分証明書等の確認に。
オペレーターが音声で聞いた名前・住所等スマートフォンへ表示、漢字などに間違いがないか確認し、お客様で訂正することができます。
また契約内容をお客様が確認した際に「内容確認ボタン」を押しいただき合意を得ることで、言った・言わないなどのミスコミュニケーション回避に役立ちます。
- お客様にお待ちいただいている間に。
お客様向けの特典サービスのご案内や、キャンペーンの告知など、お客様はお待ちいただく間に役立つ情報をご覧になることができます。

■今後の展開

今後、NTT-ATとNTTコミュニケーションズ株式会社(以下:NTTコミュニケーションズ、本社:東京都千代田区)は、「WISEPORTAL Mobile」とNTTコミュニケーションズが提供中のクラウドサービス「Biz ホスティング Enterprise Cloud」を組み合わせたコンタクトセンター向けソリューションの提案を共同で実施し、各企業における戦略的なコンタクトセンターの運営に貢献してまいります。

■価格

お客様の利用環境に合わせた構成をご提案しますので、お問い合わせください。

■コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2014 in 東京

「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2014 in 東京」にて「WISEPORTAL Mobile」を使ったデモをご覧いただけます。※入場無料

開催期間 : 2014年11月13日(木)~14日(金)

開催地 : 池袋サンシャインシティ・コンベンションセンター

ブース番号:2A-20

公式サイト : <http://www.callcenter-japan.com/tokyo/>

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
 グローバルプロダクツ事業本部
 メディアコミュニケーションプロダクツビジネスユニット
 担当 清野、高山
 TEL : 044-280-8777 E-mail : vocalnet-ct@ml.ntt-at.co.jp

【添付資料】

■ NTTアドバンステクノロジー株式会社について

NTTアドバンステクノロジーは1976年の創立以来、NTTグループの技術的中核企業として、NTT研究所のネットワーク技術、メディア処理技術、日本語処理技術、環境技術、ナノ部品技術などの多彩な先端技術のみならず、国内国外の先端技術を広く取り入れ、それらを融合してお客様の課題を解決し、お客様にとっての価値を提供し続けています。

海外製品の日本における販売代理店としても豊富な実績があり、また既存のコンタクトセンターへのシステム導入についても、通話録音システムの導入など数多くの実績があります。今回新たに「WISEPORTAL Mobile」の販売を開始しコンタクトセンター向けソリューションのラインナップを強化いたしました。これまでの実績とノウハウを生かして、コールセンターにおける課題解決に尽力してまいります。

■ 株式会社 NEXUS COMMUNITY について

NEXUS COMMUNITY(以下:NEXUS)は1991年に起業、独自にCTIミドルウェアを開発したコールセンターシステム専門メーカーです。そのCTIミドルウェアは、2004年に韓国調達庁に公共機関調達品目として選定され、韓国国内約200社に採用されております。また、その技術が認められ、韓国電力会社とともにHEMSも開発いたしました。日本国内ではCTI、および、IP-PBX、IVR、通録をパッケージ化したAllInOneシステムの他、NEXUS創業に携わった技術者が開発した、IVRを進化させお客様とコールセンターのビジュアルコミュニケーションを実現したWISEPORTALシリーズを中心にコールセンターシステム全般のビジネスを展開しております。