

ひとつ、お願いがあります。

どうかコミュニケーターを、守ってあげてください。

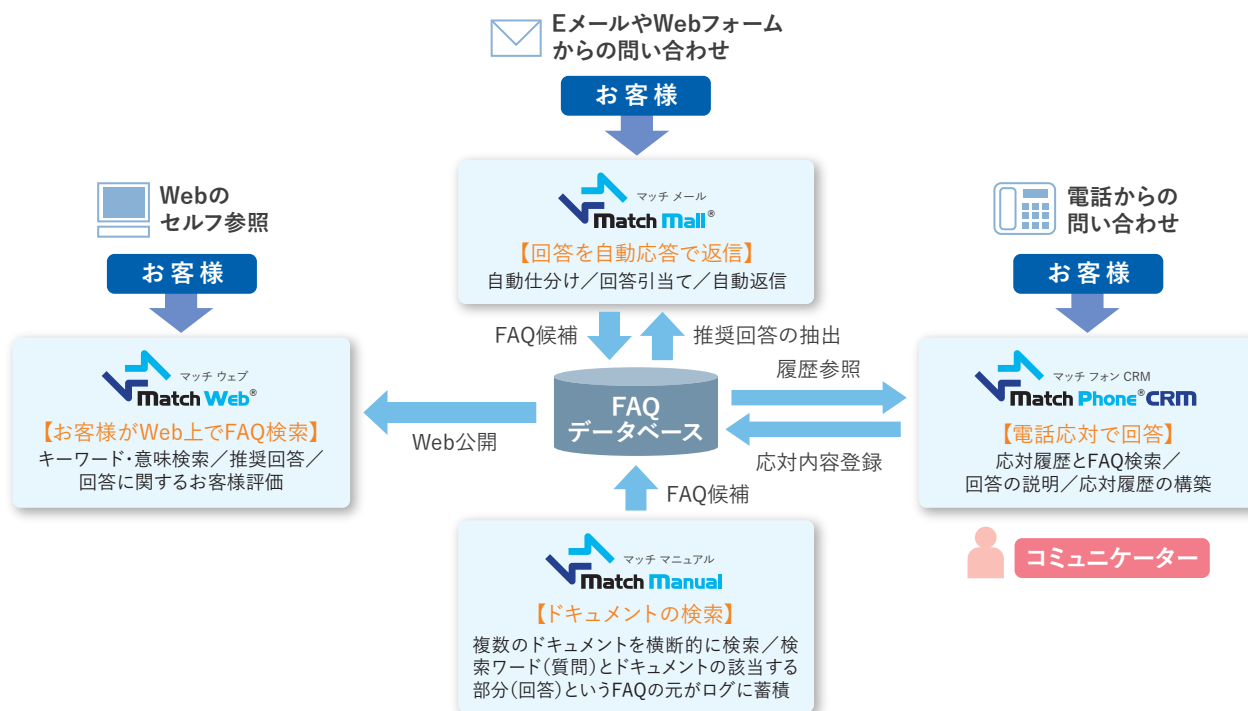


コールセンターで働くコミュニケーターの定着率が低いことを諦めていませんか？ ベテランコミュニケーターの離職は単なる人的リソースの損失に留まらず、せっかく築き上げてきた有形無形の貴重な対応ノウハウまでも失ってしまうケースが多々あり、それはコールセンター品質に関わる重大な問題といえます。

MatchContactSolutionは、製品のトラブルなどで感情的になったお客様の問い合わせにも即座に、正確に回答できるよう、FAQを中心とした使いやすい仕組みを取り入れており、多くのコミュニケーターの方々から高い評価をいただいています。顧客満足度向上と同時に、どうかコミュニケーターを守ってあげてください。

FAQを中心としたマッチコンタクトソリューションの構成と運用イメージ

マッチコンタクトソリューションは「ビギナースタッフでもベテランと変わらない、質の高い回答と対応スピードの実現」を目的に開発された4つの製品ラインナップで構成されており、コンタクトセンター業務の効率化とCS向上を強力にサポートします。



御社コンタクトセンターのスタイルに合わせた、最適な組み合わせが選択可能

● Webコンタクト・ソリューション



WebFAQを効率よく検索する機能を提供し、お客様ご自身による自己解決を支援します。またお客様応対時のコミュニケーター向けにもご利用いただけます。

● Eメールコンタクト・ソリューション



EメールやWeb問い合わせフォームなど、テキストメール形式の問い合わせに対する回答作成を支援します。さまざまな言語に対応しています。

● マニュアル検索システム



検索エンジンが複数のドキュメントを横断的に検索して最適な回答を自動で引き当て。さまざまな質問を想定したFAQを作成しておく必要がなくなり、バックグラウンド業務を大幅に省力化できます。

● 電話コンタクト・ソリューション



電話コンタクトに対し、顧客情報の検索・参照、応対履歴の蓄積・検索・参照、FAQの検索・参照等により、コミュニケーターの顧客応対を支援します。

導入実績(順不同)

- | | | | | |
|---------------------|----------------|--------------|--------|-------|
| ・NTTグループ様 | ・株式会社京都銀行様 | ・東海東京証券株式会社様 | ・鋸南町様 | ・船橋市様 |
| ・NTTコミュニケーションズ株式会社様 | ・サンスター株式会社様 | ・株式会社ニッセン様 | ・千代田区様 | ・松戸市様 |
| ・株式会社NTTドコモ様 | ・Dynabook株式会社様 | ・足立区様 | ・豊島区様 | |
| ・エプソン販売株式会社様 | ・DHLジャパン株式会社様 | ・京都府様 | ・新潟市様 | |

お問い合わせ

<https://www.ntt-at.co.jp/product/mcs/>



※「MatchContactSolution」「MatchMail」「MatchWeb」「MatchPhone」は、NTTアドバンステクノロジー株式会社の登録商標です。
※その他の記載された会社名及び製品名等は、各社の商標または登録商標です。※本カタログ記載の内容は予告なく変更することがあります。※カタログ記載内容 2024年10月現在