未来を拓くチカラと技術。

NTT AT

FAQコンタクトソリューション

マッチコンタクトソリューション

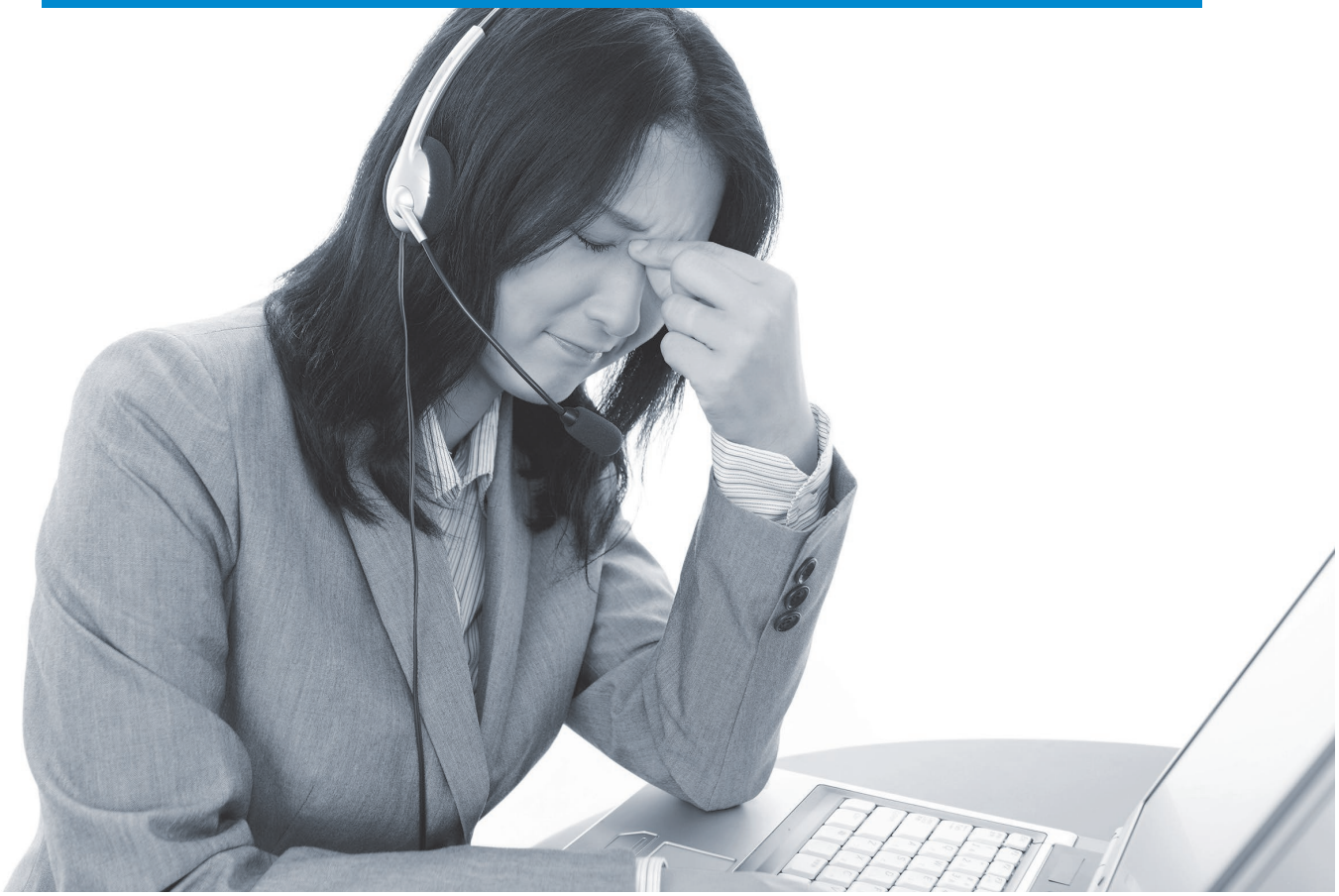
ひとつ、お願いがあります。
どうかコミュニケーターを、守ってあげてください。

FAQコンタクトソリューション

Match Contact Solution®

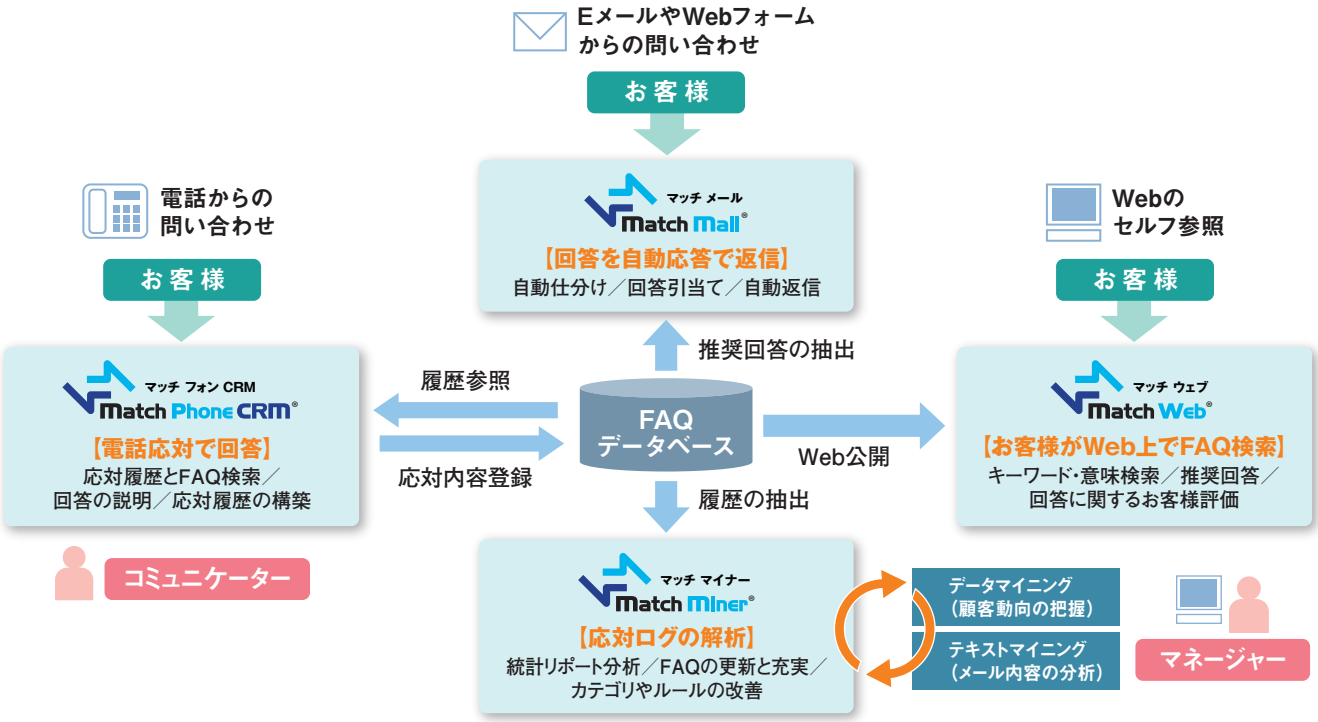
マッチ　コンタクト　ソリューション

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応対ノウハウまでを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。

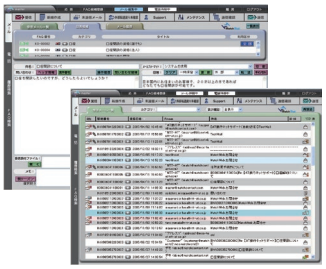


● 御社コンタクトセンターのスタイルに合わせた、最適な組み合わせが選択可能

● Eメールコンタクト・ソリューション

マッチ メール Match Mail®

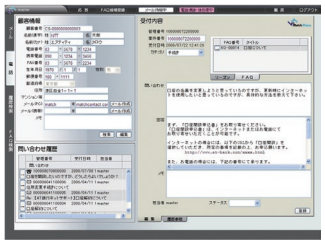
EメールやWeb問い合わせフォームなど、テキストメール形式の問い合わせに対する回答作成を支援します。さまざまな言語に対応しています。



● 電話コンタクト・ソリューション

マッチ フォン CRM Match Phone® CRM

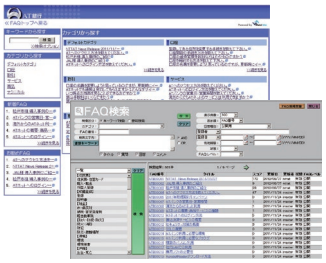
電話コンタクトに対し、顧客情報の検索・参照、応対履歴の蓄積・検索・参照、FAQの検索・参照等により、コミュニケーターの顧客応対を支援します。



● Webコンタクト・ソリューション

マッチ ウェブ Match Web®

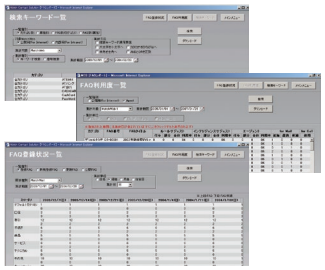
WebFAQを効率よく検索する機能を提供し、お客様ご自身による自己解決を支援します。またお客様応対時のコミュニケーター向けにもご利用いただけます。



● マイニング・ソリューション

マッチ マイナー Match Miner®

運用データの分析・レポート機能を提供し、運用の効率化・改善やFAQ作成業務の効率化を支援します。



● 導入実績（順不同）

- グリー株式会社 様
- 株式会社エイチ・アイ・エス 様
- 株式会社ニッセン 様
- サンスター株式会社 様
- 株式会社ファンケル 様
- 住友建機株式会社 様
- 岡山大学 様
- 千代田区 様
- 松戸市 様
- 京都府 様
- 足立区 様
- 全日本空輸株式会社 様
- カゴメ株式会社 様
- 株式会社保健同人社 様
- 東海東京証券 様
- 三菱UFJニコス株式会社 様
- 株式会社東芝 様
- エプソン販売株式会社 様
- エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社 様
- 株式会社NTTぷらら 様
- ディー・エイチ・エル・ジャパン株式会社 様

その他 通信キャリア・公共団体など多数

環境ラベル「AT-ECO」
http://www.ntt-at.co.jp/company/kankyo/at-eco/index.html

※「MatchContactSolution」「MatchMail」「MatchWeb」「MatchPhone」「MatchMiner」は、NTTアドバンステクノロジ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 2017年9月現在

201709J

お問い合わせ先
商品お問い合わせセンタ
TEL: 0120-057-601 E-mail: sales@ml.ntt-at.co.jp
http://www.ntt-at.co.jp/product/mcs/

NTTアドバンステクノロジ株式会社
ソリューション第二事業本部 MCS担当
〒212-0014 神奈川県川崎市幸区大宮町1310 ミューザ川崎セントラルタワー