

CTI×AIアプリケーション×CRM で実現する>Contactセンターの進化

都築電気株式会社



目次

1. コンタクトセンター業界を取り巻く背景
2. コンタクトセンターが抱える課題
3. CTI+AIアプリ+CRMの仕組みで両課題を解決
4. システム選定と共に考えるべき音声チャネルのデジタルシフト
5. 音声のデジタルシフトで求められる役割
6. 最適なソリューションのご紹介 CT-e1/SaaS for Service Cloud Voice
7. CT-e1/SaaS for Service Cloud Voice ソリューションイメージ
8. CTI・AIアプリ・CRMがシームレスに連携する仕組みの価値
9. 都築電気が最適なソリューションを選定、提供



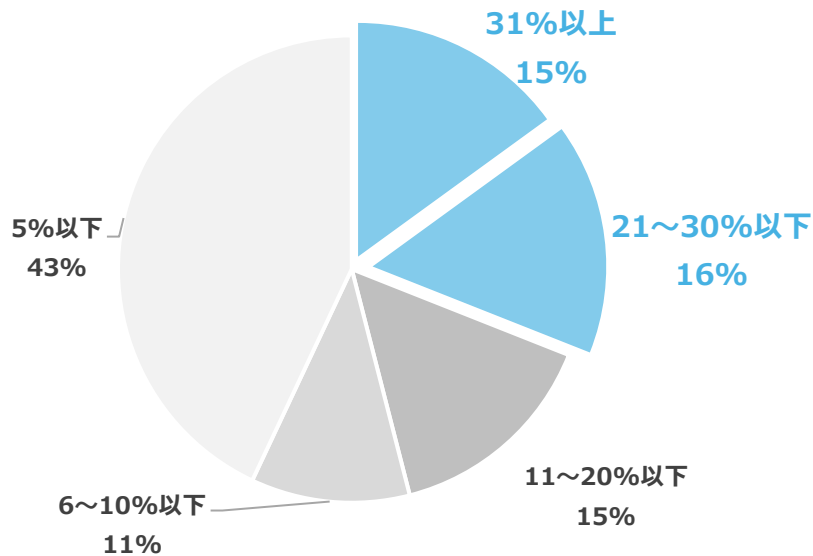
コンタクトセンター業界を取り巻く背景

コンタクトセンターを運営している企業はさまざまな課題を抱えています。

特にコンタクトセンターは慢性的な人材不足（離職率20%以上が3割）の状況で、オペレーターの働き方や業務負担を軽減するなど改善が必要です。スマホネイティブ世代を中心に問合せ方法が多様化、スマホ利用率は70歳未満で80%以上、デジタルチャネルの窓口開設は利便性向上に繋がります。

コンタクトセンターにおけるオペレーターの人材不足

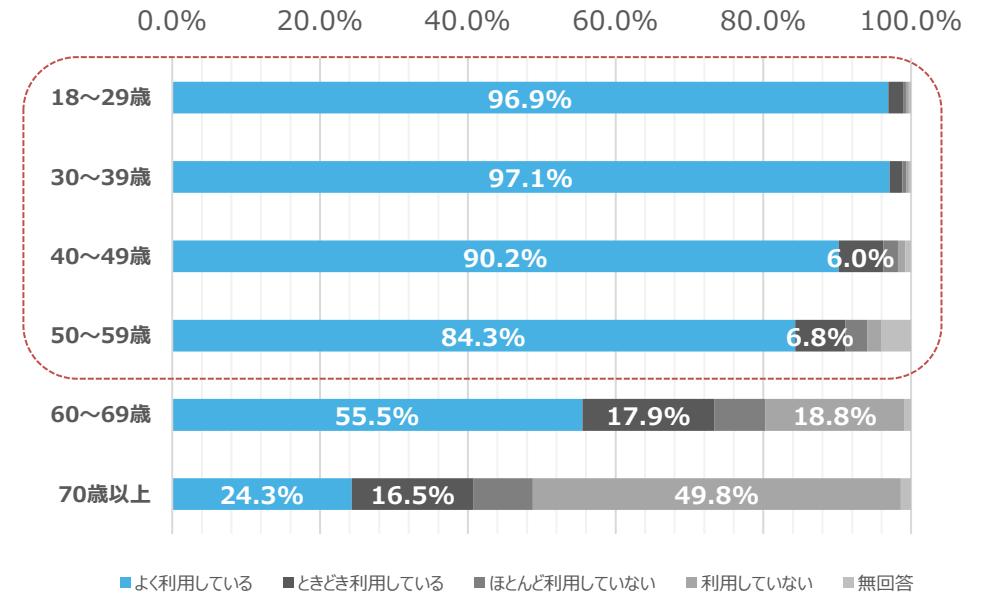
- コンタクトセンターでは慢性的な人手不足
- 離職率20%以上が3割以上、5%以下が4割を超える高い数値
- 各オペレーターの働きやすい環境作りが必要
- 業務負担を軽減させるための“効率化”が必要



出典：『コールセンター白書2023』（発行：株式会社リックテレコム）

スマホネイティブ世代とスマホ普及率について

- スマホネイティブ世代は視覚的なコミュニケーションを支持
- LINEやボイスポット、チャットボイスなど問合せ方法が多様化
- デジタルデバイス利用者は70歳未満でも80%以上の見込み
- デジタルチャネルによる窓口の開設は利用者にとっての利便性向上に寄与する



■よく利用している ■ときどき利用している ■ほとんど利用していない ■利用していない ■無回答

出典：内閣府(2023)情報通信機器の利活用に関する世論調査

コンタクトセンターが抱える課題

カスタマー目線では問合せ手段が増えただけで顧客満足度の向上に寄与していない実態があります。

センター目線では操作性の問題や顧客導線を追えないなど、カスタマー目線での課題の要因となっています。

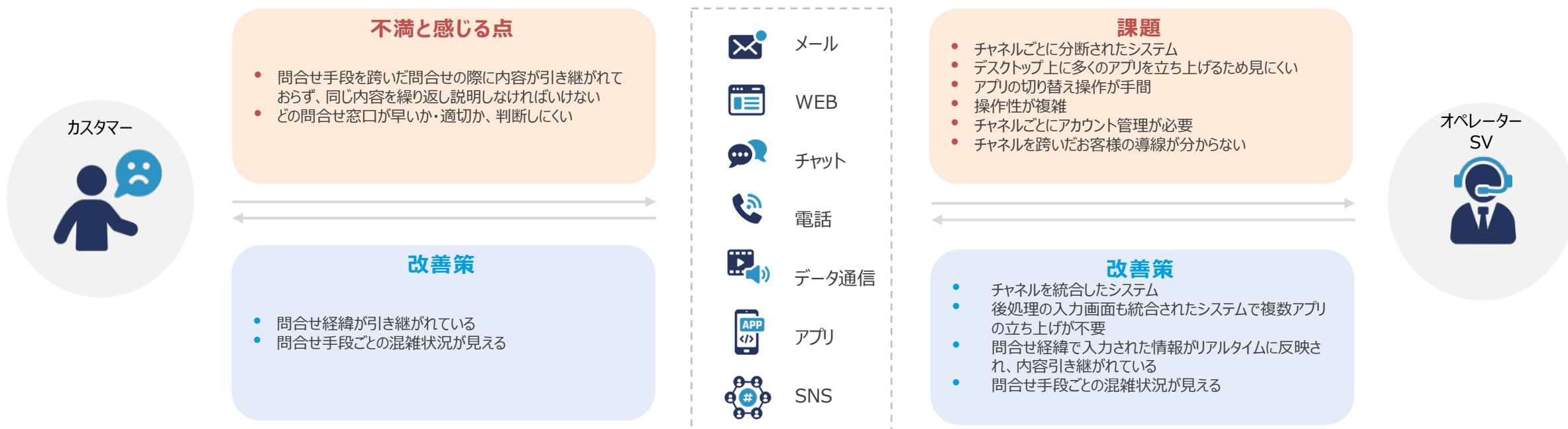
カスタマー目線ではニーズに合わせたユーザー体験の満足度向上、センター目線では情報の統合、業務効率化など一元的な仕組みが求められています。

コンタクトセンターが抱える課題

カスタマーもセンターもエフォートレスで一元的な仕組みを求めています

カスタマー目線

センター目線

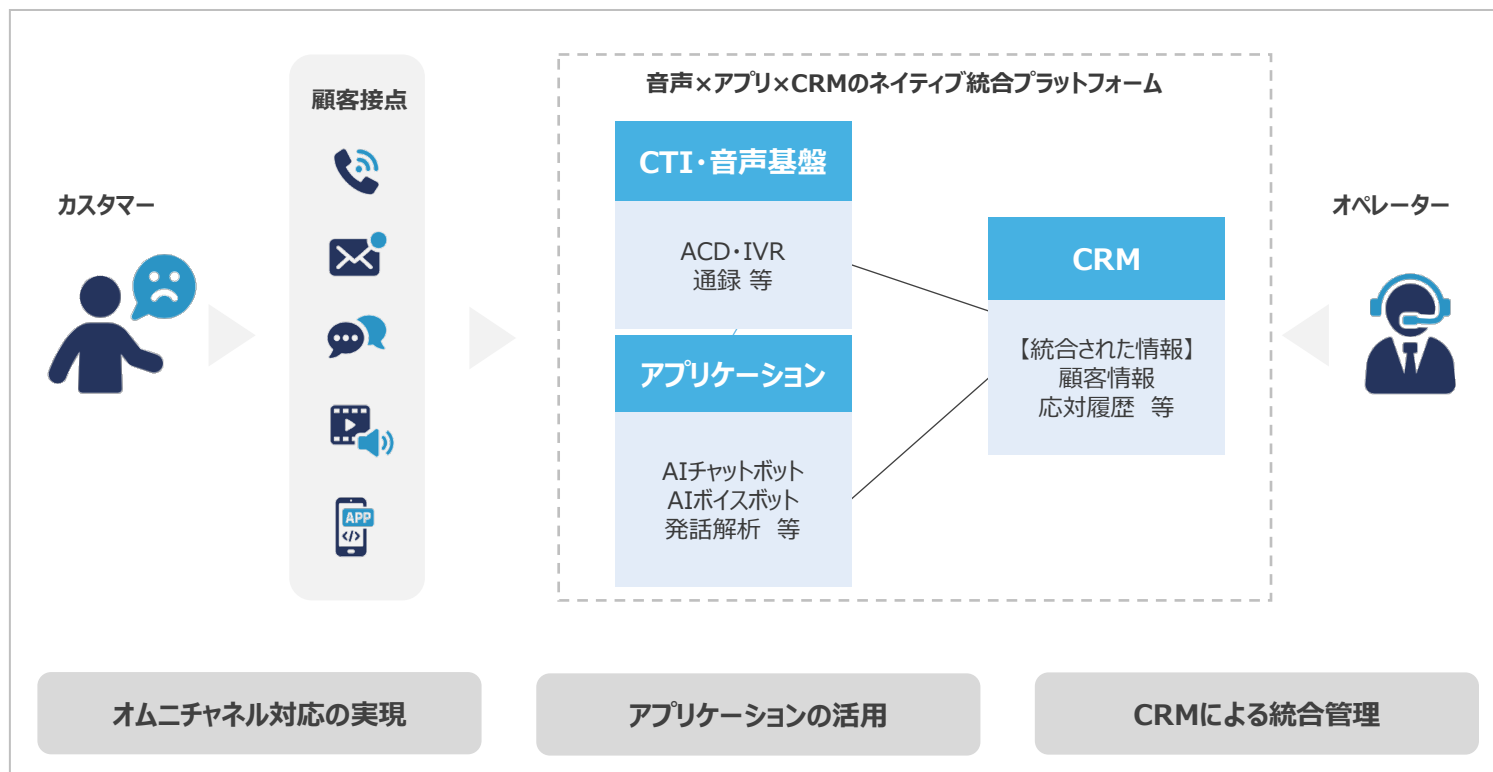


CTI + AIアプリ + CRMの仕組みで両課題を解決

電話、メール、アプリ、チャット、ボイスボットといった多数のチャネル管理が分散してしまうと、非効率でユーザーや管理者の業務負担が増加します。担当者は最終的に情報が統合されているCRMを一番に活用しますが、連携するCTI、アプリ、CRMの3つの要素の接続が重要になります。3つの要素が接続されていることが、「情報の統合・業務効率化・顧客満足度向上」の実現に繋がります。

CTI×アプリ×CRMのネイティブな連携で課題を解決

顧客体験の高度化/顧客体験の統合管理/コンタクトセンター稼働管理を一元的に実施



課題と解決の方向性

1	課題	複数チャネルからの問合せが連携されず、お客様にシームレスな対応ができない
	解決の方向性	ボイス/ノンボイスチャネルを統合的に管理し、最適な対応を実施
2	課題	AIを中心としたアプリケーション機能を活用し、より業務を効率化したい
	解決の方向性	音声基盤/CRM単独では対応できない外部アプリケーション機能を活用
3	課題	CRM側でオペレータの対応状況がリアルタイムにわからず、支援・分析が一元的に実行できない
	解決の方向性	CRM上でリアルタイム・一元的な管理、分析を実施

システム選定と共に考えるべき音声チャネルのデジタルシフト

コンタクトセンターへの問い合わせ手段が多様化する一方、50代以上を中心にメインチャネルは電話です。

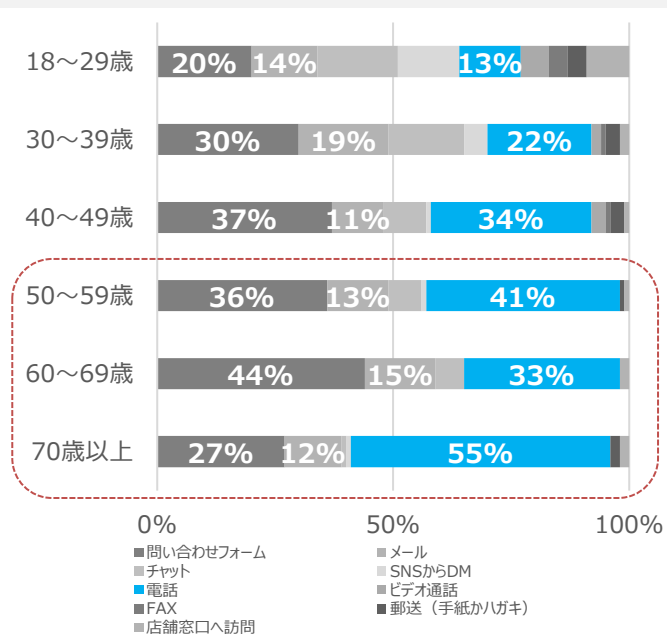
音声チャネルをデジタル化するには、コミュニケーション、統計データ、プロセスの3つを軸に多様な課題が存在します。

電話対応のデジタル化、データマネジメント、コンタクトセンター担当や顧客プロセスのデジタル化があり、適切な移行やアプリの選定が求められます。

スムーズなデジタルシフトに必要なこと

メインチャネルはやはり電話

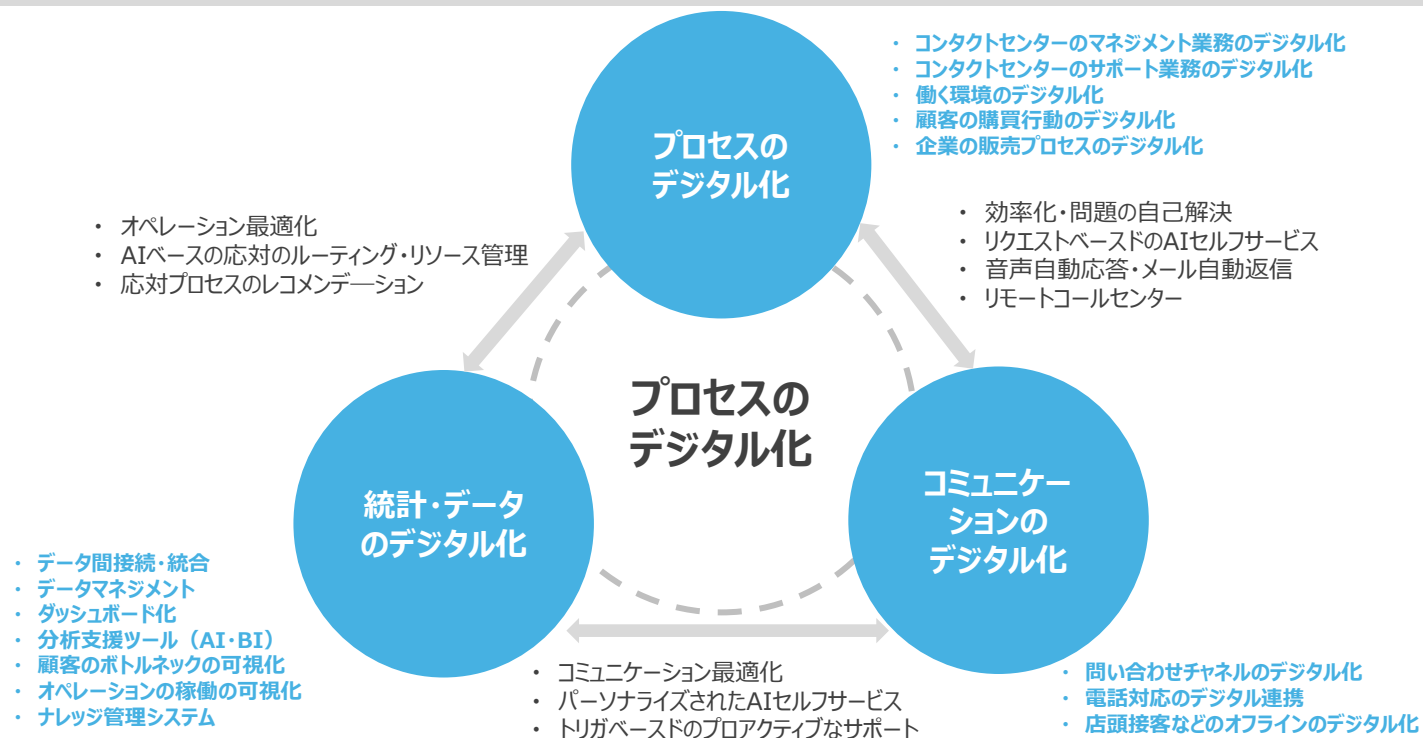
50代以上を中心に
問い合わせの中心は「電話」



※出典：「モビルス株式会社お客様窓口の利用動向調査」

デジタル移行

コンタクトセンターのデジタル化とは？



※出典：「第3版コネクテッドカスタマーの最新事情」Salesforce research

音声のデジタルシフトで求められる役割

コンタクトセンターのデジタルシフトに必要な「コミュニケーション、統計データ、プロセス」のデジタル化を実現するためには、「音声基盤、アプリケーション、ソリューション」のサービスが独立せず、全体統合することが不可欠です。

さらに、全体の構成を理解し、知識・経験のある人間が、設計・移行・運用を支援することが重要となります。

デジタルシフトに求められること

全体を理解した知見のある人が設計・移行を支援する必要がある

適切なサービスの選択

CTI・音声基盤

CT-e1



アプリケーション

各種機能
音声認識
ボイスボット



ソリューション

CRM
Salesforce



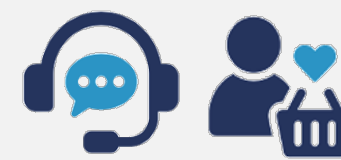
課題
解決

改善策の対応

情報の統合
業務効率化

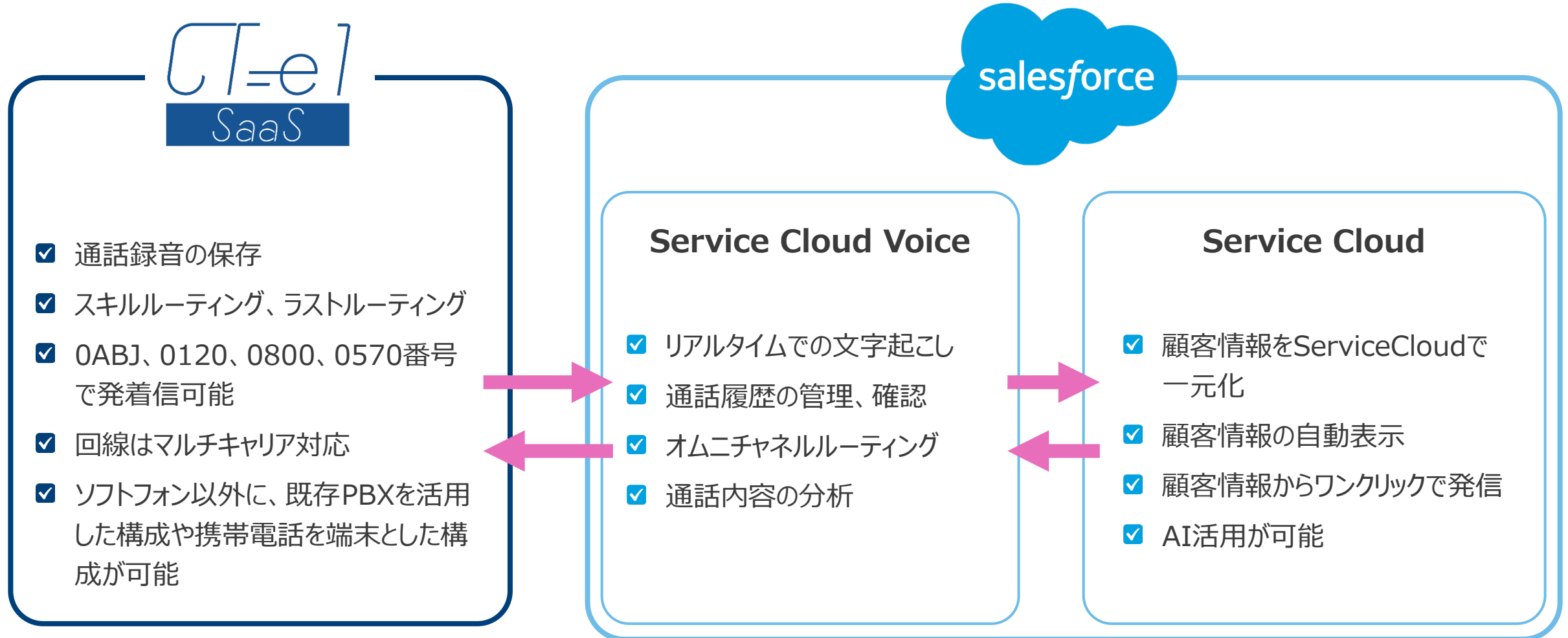


ユーザー体験の
満足度向上

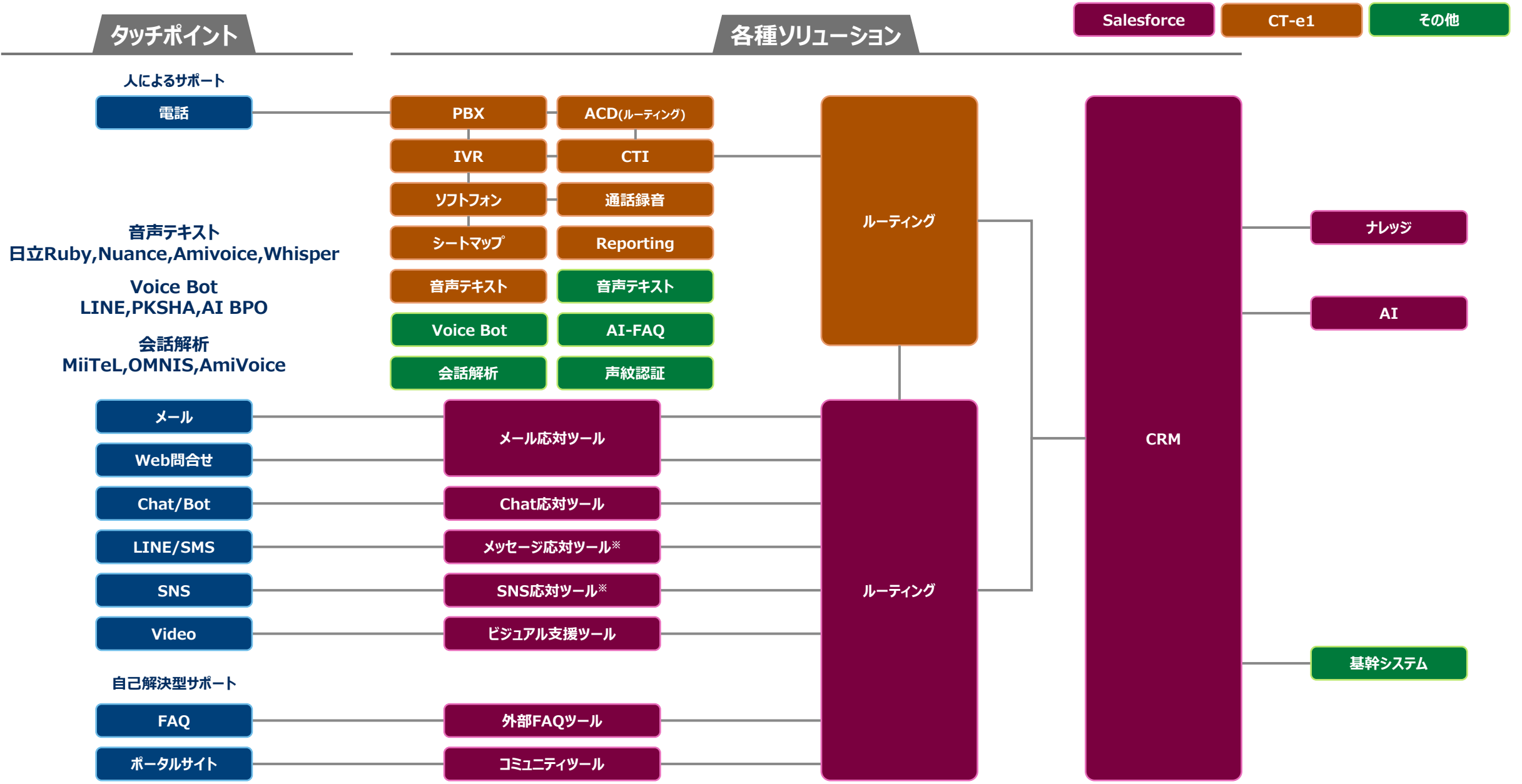


最適なソリューションのご紹介 CT-e1/SaaS for Service Cloud Voice

Service Cloud Voiceを利用することで、エージェントや管理者がSalesforce画面上でコンタクトセンター業務に必要な機能や情報を一元管理することで「情報の統合、業務効率化、顧客満足度向上」が可能です。



CT-e1/SaaS for Service Cloud Voice ソリューションイメージ

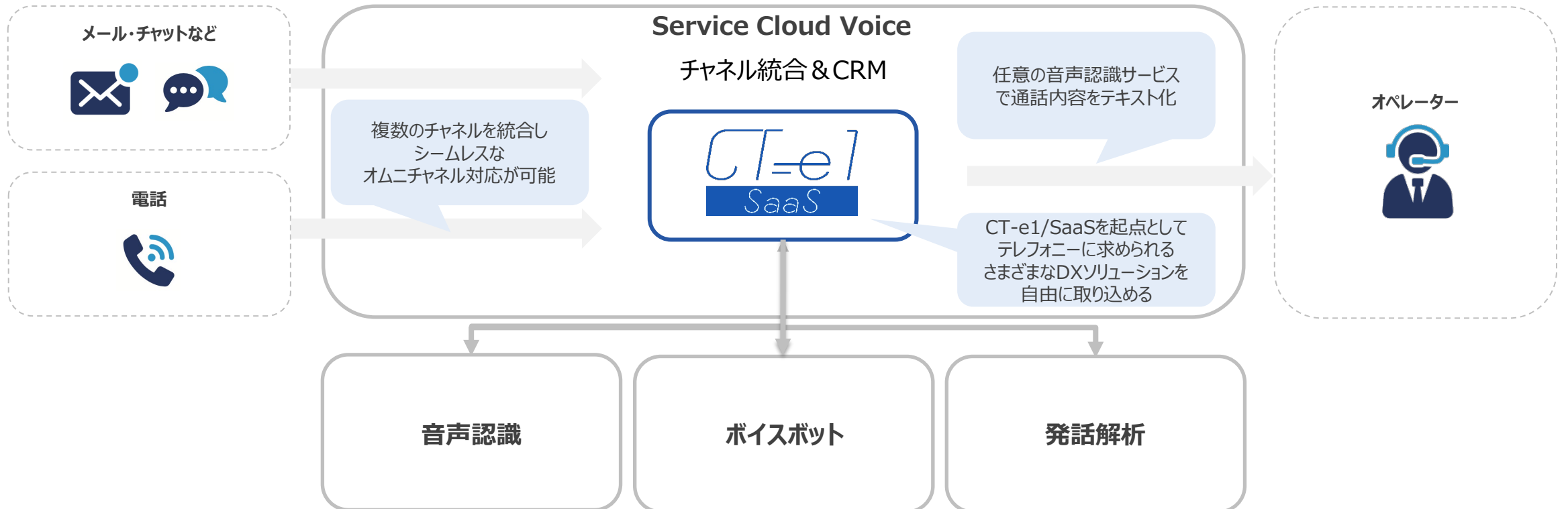


CTI・AIアプリ・CRMがシームレスに連携する仕組みの価値

Service Cloud VoiceはCT-e1を起点とし、音声認識、ボイスボット、発話解析等さまざまなDXソリューションを自由に取り組み合わせることが可能です。
メール・チャット・電話など複数チャネルを統合し、オムニチャネル対応を実現します。
お客様任意の音声認識サービスを利用して、通話内容のテキスト化も行えます。

Service Cloud Voiceとしてチャネル統合しながら、テレフォニー関連ソリューションとマッシュアップ

EX向上がCXにも寄与し、顧客満足度向上と業務効率化の相乗効果が見込める！



都築電気が最適なソリューションを選定、提供

都築電気では現状課題分析から最適ソリューションの選定のみならず、運用マネジメントサービス及びアウトソースサービスのご提供を通して、コンタクトセンターの効率化をご支援します。お客様のデジタルトランスフォーメーション（DX）のサポートならお任せください。

都築電気の取扱ソリューション



専門特化したサービスを選択
(お客様のニーズに合ったサービスを組合せ)

技術と市場の発展に依り拡張性を確保



可能性に満ちた“余白”を、ともに。

人と知と技術で、
可能性に満ちた“余白”を、ともに。

お問い合わせ

都築電気株式会社

〒105-8665 東京都港区新橋6丁目19番15号 (東京美術倶楽部ビル)

mail : webinfo@tsuzuki.co.jp

[お問い合わせ](#)

