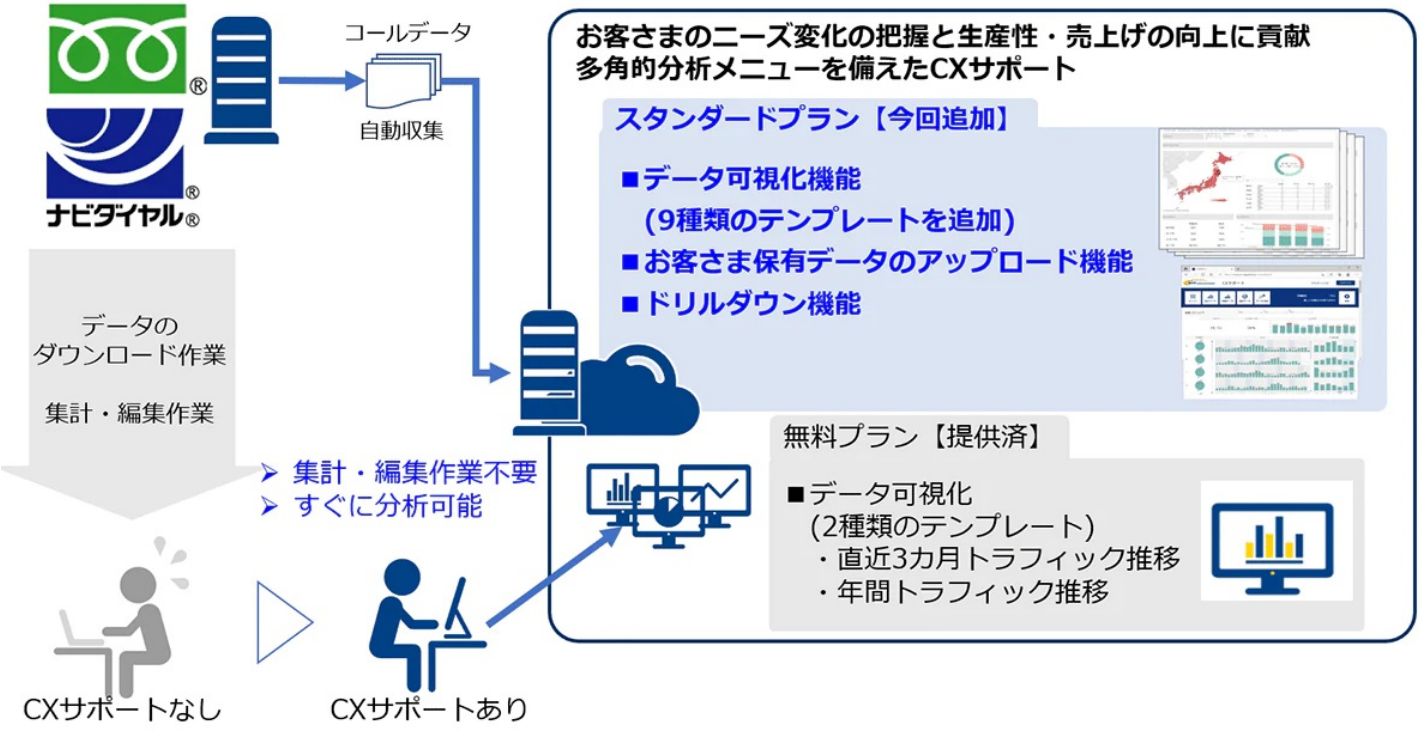


コールデータを簡単に可視化・分析可能な「CXサポート スタンダードプラン」の提供を開始

エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社　　2021年12月15日

NTTコミュニケーションズ株式会社(以下 NTT Com)は、フリーダイヤル・ナビダイヤル(以下 FD/ND)のコールデータを、専門的な知識が無くともクラウド上で簡単に可視化・分析が可能な「CXサポート スタンダードプラン」(以下 本サービス)を提供開始します。

従来のFD/NDのレポート機能だけでは実現できなかった詳細かつ多角的な分析メニューの提供により、エンドユーザーのニーズ変化の迅速な把握に貢献します。

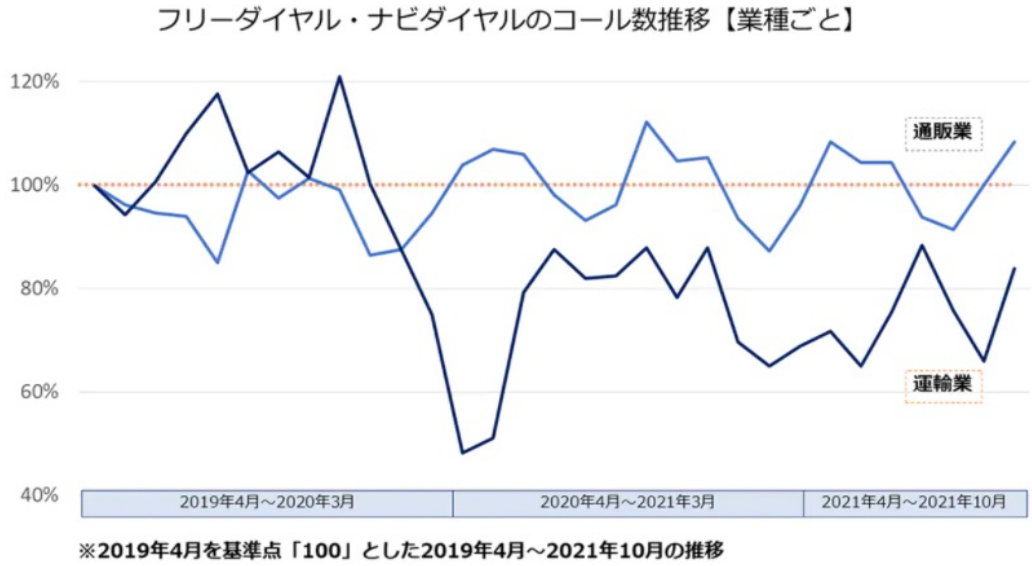
また、本サービスの提供開始日(2022年2月末予定)までに「CXサポート 無料プラン」(以下 無料プラン)https://www.ntt.com/business/services/voice-visual-communication/callcenter-ivr/cx-support.html にお申し込みいただいたお客さま(すでにご利用のお客さまも含む)を対象に、本サービスへプラン変更の際※1に、最大3カ月分の月額費用を無料とするキャンペーンを実施します。

1.背景

新型コロナウイルス感染拡大に伴う社会変容により、顧客接点の在り方が大きく変わりました。

特に通販業などにおいてFD/NDのコール数が増大する一方、運輸業では減少するなど業種によってコール数の変動が見られます。また月別・季節別のコール数についても業種によって変動幅の大小やトレンドが異なります。このようにコール数が変動する中で、コールデータの迅速な分析や利活用は、顧客接点の強化においてこれまで以上に重要となっています。

従来、これらの分析は専門的な知識やソフトウェアが必要でしたが、本サービスの利用により、誰でも簡単にコールデータを分析し、ニーズ変化の把握やコール数に応じた人員配置などの売上げの向上・生産性向上に向けた取り組みが可能になります。



2.本サービスの概要

本サービスは、お客さまが利用中のFD/NDのコールデータを自動収集し、お客さまがクラウド上で簡単にコールデータを可視化・分析できるツールです。本サービスの簡易版としてすでに提供している無料プランの分析機能に加え、発信エリア別・時間帯別など、より詳細な切り口での分析を実現します。

データのダウンロード作業や、表計算ソフトなどでの集計・編集作業は不要で、あらかじめ用意された11種類のテンプレートによりクラウド上で自動的に可視化できます。

(1)主な分析メニュー

●データの可視化機能

・同時接続数の状況推移(該当時間における必要回線数を的確に可視化)

・発信者のエリア別分布(発信が多いエリアを地図上で可視化)

・瞬間トラフィック状況(最小分単位での瞬間的なトラフィックを可視化)

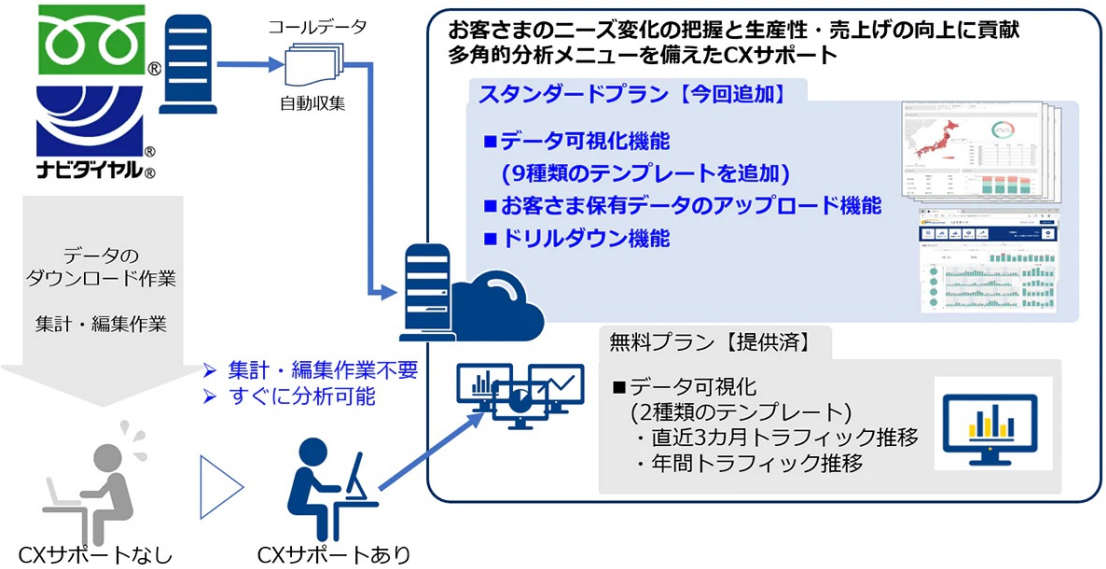
●お客さま保有データアップロード機能(お客さま保有データとの組み合わせによる分析)

●ドリルダウン機能(集計レベルの掘り下げにより、より深く幅広い分析が可能)

詳細は、サービスサイトを参照ください。

https://www.ntt.com/business/services/voice-visual-communication/callcenter-ivr/cx-support.html

(2)利用イメージ



■トライアルいただいたお客さまの事例

TV通販業界の最大手であるジュピターショップチャンネル株式会社(本社：東京都江東区東陽七丁目2番18号、代表取締役社長：新森 健之)に、本サービスをトライアルとしてご利用いただきました。トライアル利用の結果、コールセンターの作業軽減と分析の迅速性が期待できる、と評価いただきました。

3.提供開始日

2022年2月末日(予定)

無料プランは、すぐにお申し込み可能です。

本サービス提供開始後、本サービスへのプラン変更も可能です。

4.キャンペーン情報

本サービスの提供開始日までに、現在提供中の無料プランにお申し込みのお客さま(すでにご利用のお客さまも含む)は、本サービスへ変更した際、変更後最大3カ月、月額費用を無料とするキャンペーンを実施します。

5.お申し込み方法

以下のWebサイトからお申し込みいただけます。

https://www.ntt.com/business/services/voice-visual-communication/callcenter-ivr/cx-support.html

6.ご利用料金

初期費用：無料

月額費用：25,000円(税込27,500円)／契約(予定)

なお、提供中の無料プランは初期費用、月額費用ともに無料です。

7.今後の展開

今回追加したお客さまデータの可視化に加えて、お客さまのニーズを踏まえた機能の拡充を予定しています。また、気象情報や人口分布・人流

データなどのビックデータをクラウドサービスとして提供することで、お客さまが自社とマーケットの相関関係を分析・可視化することで、お客さまに有益なインサイトの提供をめざします。

NTT Comは、事業ビジョン「Re-connect X™」にもとづき、お客さまやパートナーとの共創によって、With/Afterコロナにおける新たな価値を定義し、社会・産業を移動固定融合サービス・ソリューションで「つなぎなおし」、サステナブルな未来の実現に貢献していきます。

https://www.ntt.com/about-us/re-connectx.html

※1：本サービスのお申し込みは2022年2月(予定)からとなります。

関連リンク

CXサポート(無料プラン)

https://www.ntt.com/business/services/voice-visual-communication/callcenter-ivr/cx-support.html