

# コミュニケーションツールの最適化で 働き方改革の実現と売り上げ向上の実現

働き方改革を  
推進したい

お客さま  
満足度を  
向上させたい

優秀な人材が  
欲しい

職場環境を  
是正したい

スタッフを適正に  
評価したい

長時間労働  
を改善したい

売り上げを  
向上させたい

# CTI/CRM構築支援サービス

本サービスは、コミュニケーションツールを早く、安く、高品質に最適化し働き方改革の実現と売り上げ向上を実現するサービスです。

企業課題

CTI/CRM構築支援サービス

早く Quick response

安く Cost performance

高品質に High quality



## マルチベンダーマルチプラットフォーム

弊社は非メーカーの立場により企業さまのニーズとご予算に合わせたフラットなコンサルティングと最適なソリューションの提供を実現します。

OKI CTstage

NEC Aspire

その他

お客さま  
満足度向上

働き方改革  
の推進

売り上げ向上



企業さま

NEC or OKI

オンプレミス  
or クラウド

パッケージCRM  
or フルスクラッチ

弊社による  
ニーズを  
踏まえたご提案

## 構築内容

各種工事

Network(local,WAN)

CTstage

SQL Server

Windows Server  
AD WSUS

HP Server

要件定義

構築

サポート

アプリケーション  
CRM開発

アプリケーション  
CTstageツール開発

# コールセンター概要

## コールセンター概念図

弊社はインバウンドセンターとアウトバウンドセンターそれぞれに最適なソリューションを提供します。



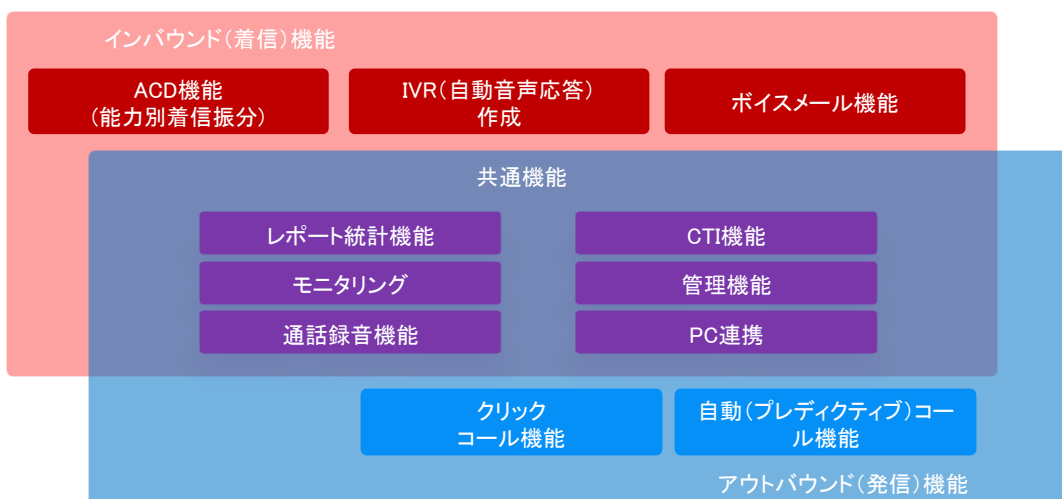
インバウンド  
(サポートセンター等)



アウトバウンド  
(電話営業等)

お問い合わせ窓口	お問い合わせ全般を受け付ける	フォローコール	営業で訪問した顧客などに、その後状況をお伺い
サポート窓口	製品やサービスに対する質問やクレーム等受付	イベント御礼コール	展示会やセミナーといった来場者へ御礼コール
受注受付	製品の注文を受け付ける	アンケート	特定の方へコールによるアンケートを行う
テレフォンバンキング	銀行が提供する各種取引を受け付ける	市場調査	なるべく多くの方にコールをして、市場傾向を探る
受電集中	複数の拠点や店舗へのお問い合わせを集中受付	テレセールス	製品やサービスの情報を顧客に案内する

## 提供機能



## 視点別のニーズ

### 経営者視点

- 顧客満足度を向上させたい
- ヘルプデスクの高品位サービスで企業ブランドを向上させたい
- 業務効率化でコスト削減を実現したい
- 顧客対応力強化で売上を向上させたい



### 管理者視点

- オペレータの稼働状況/サービスレベルを可視化したい
- トラブル対応(クレーム等)に備えたい
- 業務や組織の変更に柔軟に対応したい
- トラブル無く安定的にサービスを提供したい



### オペレータ視点

- 業務を適正に評価して欲しい
- 業務内容に不公平感がある
- トラブル時のサポートを充実して欲しい



### お客さま視点

- たらい回しをやめて欲しい
- 何度も同じ説明をしたくない
- 長時間待たされたくない
- 繋がりがやすくして欲しい



弊社は豊富な実績と関係者さまのニーズの深堀によりこれら課題の解決を実現します。

# 主な導入実績

## 実績

ユーザ	プロダクト	規模
某ECサイト運営会社ヘルプデスク	CTstage5i	50席
某大手食品メーカーお客さま相談室	CTstageLite	10席
某大手信託銀行保険アウトバウンドセールスセンタ	BizBaseCRM	17席
某大手都市銀行保険アウトバウンドセールスセンタ	BizBaseCRM	70席
某大手保険会社ヘルプデスク	CTstage5i	100席
某大手メーカー住宅設備部門ヘルプデスク	CTstage5i+CRMotion	130席
某大手メーカー携帯電話ヘルプデスク	CTstage6MiLite (IP-2Wayリプレース)	10席
某大手冠婚葬祭業会社お客さま相談室(互助会)	CTstage6MiLite	20席
某大手メーカーカーナビヘルプデスク	CTstage6MiLite (IP-2Wayリプレース)	30席
某大手不動産販売会社アウトバウンドセールスセンタ	CTstage6Mi + フルスクラッチ CRM	300席
某オフィス用品通販会社法人向けサポートデスク	COMPACT IP CallBox	30席
某健康食品販売会社アウトバウンドセールスセンタ	BizBaseテレマーケティング	280席
某鉄道会社ヘルプデスク	CTstageLite	25席
某大手メーカーヘルプデスク	CTstage6Mi	50席
某大手食品メーカーヘルプデスク	CTstageLite	30席
某IT系サービスベンダー サポートセンター	CTstage6Mi	15席
某大手食品販売会社 受注センター	CTstageLite	40席
某大手設備メーカーヘルプデスク	CTstageLite	50席

## 概算価格イメージ

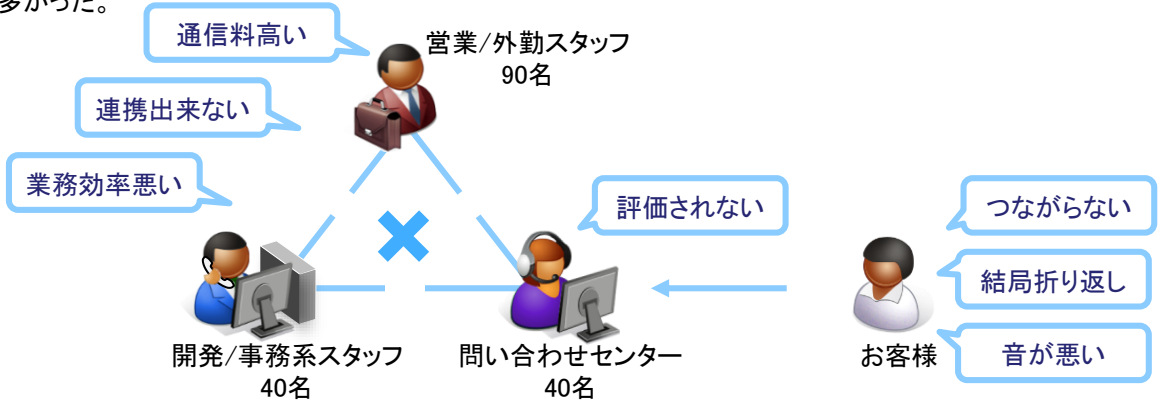
席数	席単価
～10席	80万～
～50席	50万～
～100席	40万～
～200席	30万～
～200席+CRM	50万～

### <前提条件>

- ・コールセンター拠点は、1拠点
- ・PC連携あり(ただし、パソコンは含まず)
- ・記載が無い限りCRMは含まず
- ・コールセンター構築費用は含む
- ・冗長化なし

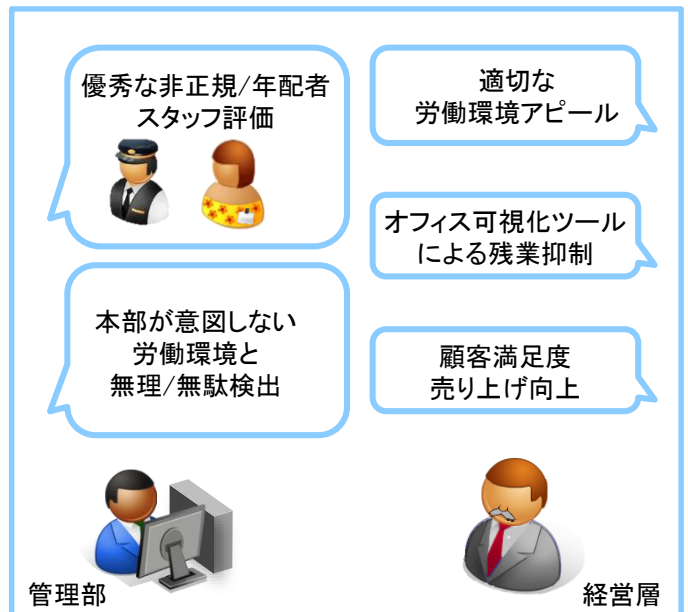
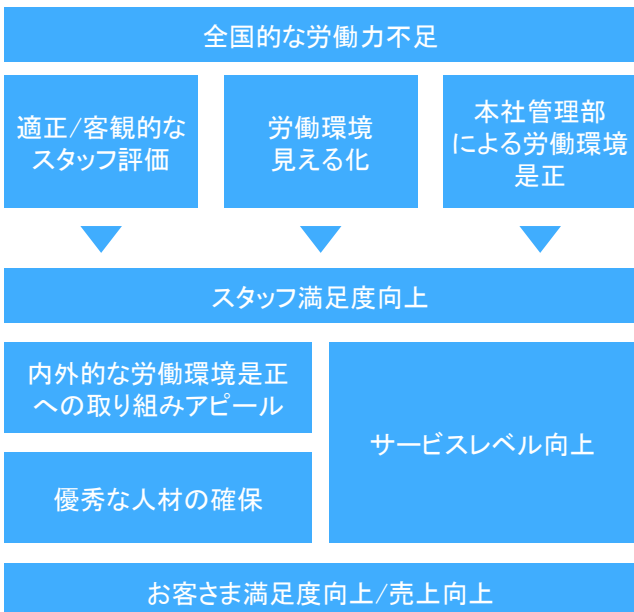
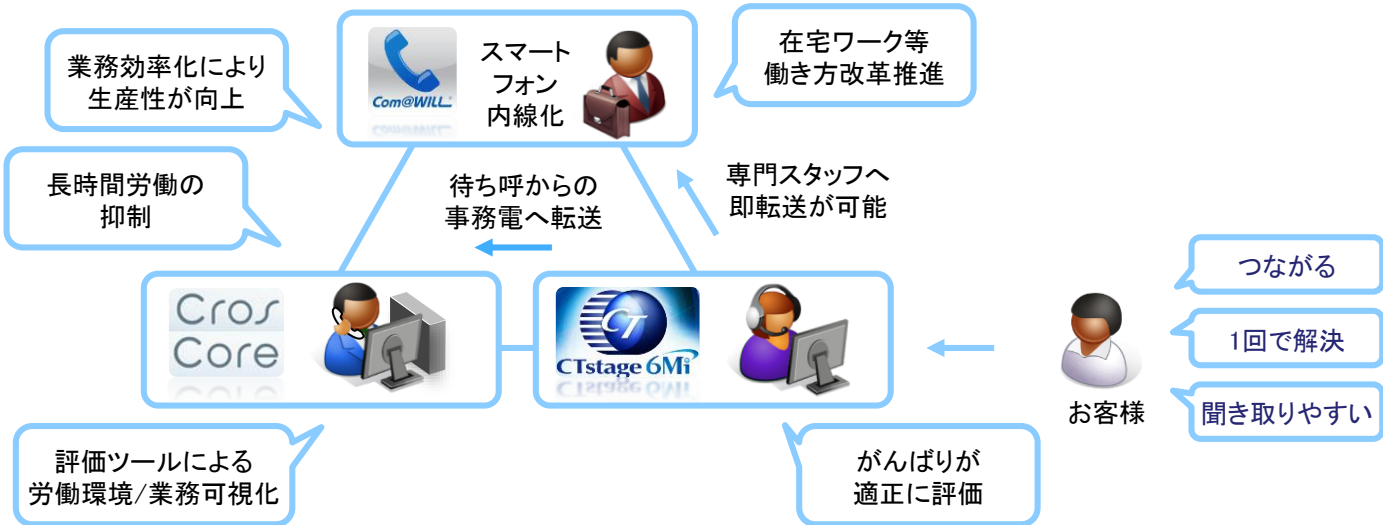
導入前課題

- ・システムがバラバラで連携できなかった。
- ・お客様へ折り返しとなり、クローズに時間が必要。
- ・ACD/IVR機能が不十分で業務効率が悪い。
- ・評価ツールもなく、不平不満が多かった。
- ・待ち呼が多かった。



CTstage+CrosCore+Com@WILL導入後

- ・業務効率化により生産性が向上。
- ・在宅ワーク等働き方改革推進。
- ・評価ツールによる労働環境/業務可視化により、非正規社員の適正評価ができた。
- ・待ち時間及び折り返しが減り、顧客満足度向上。



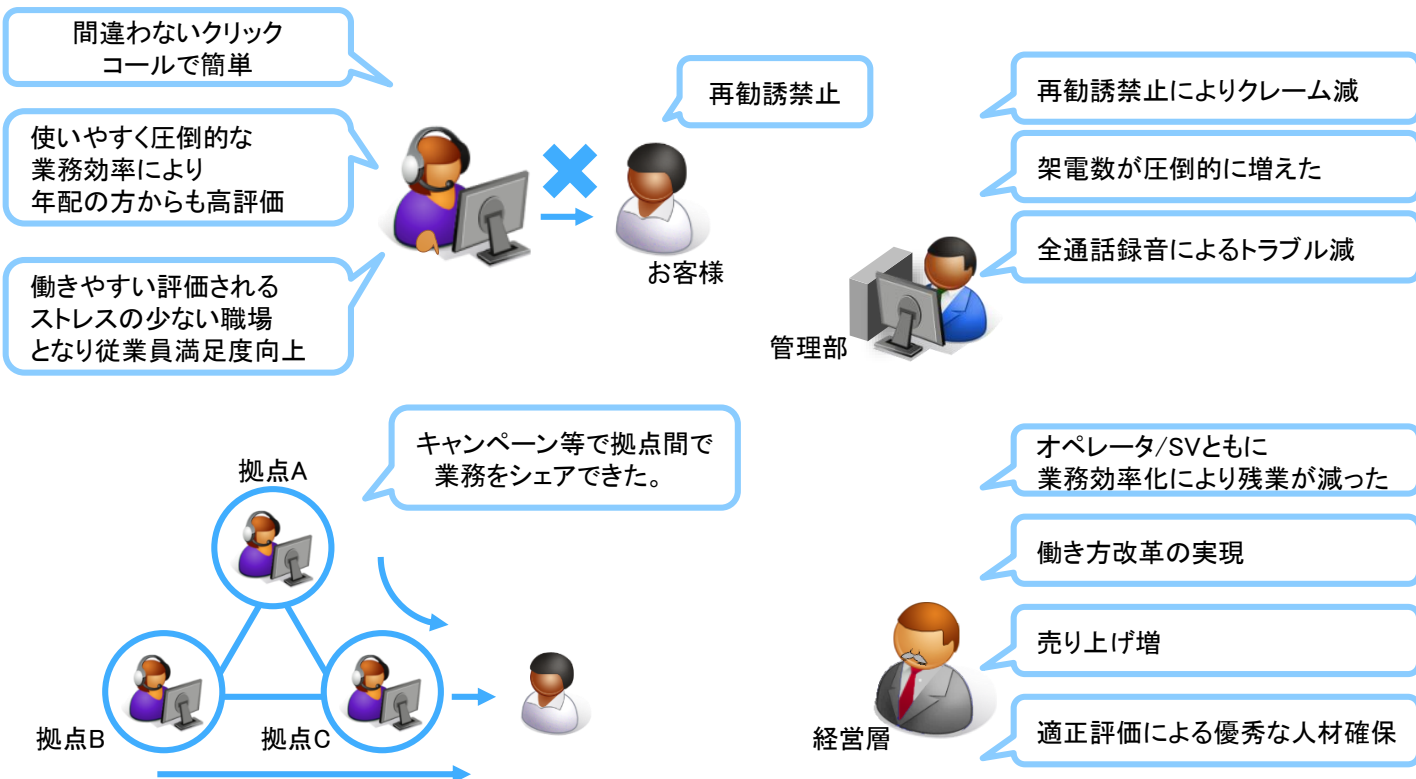
### 導入前課題

紙とビジネスホン主体の運営で非常に効率が悪かった。



### 導入後

CRMとCTIシステム導入で『業務効率化』『法令遵守』『売上げ向上』を実現。

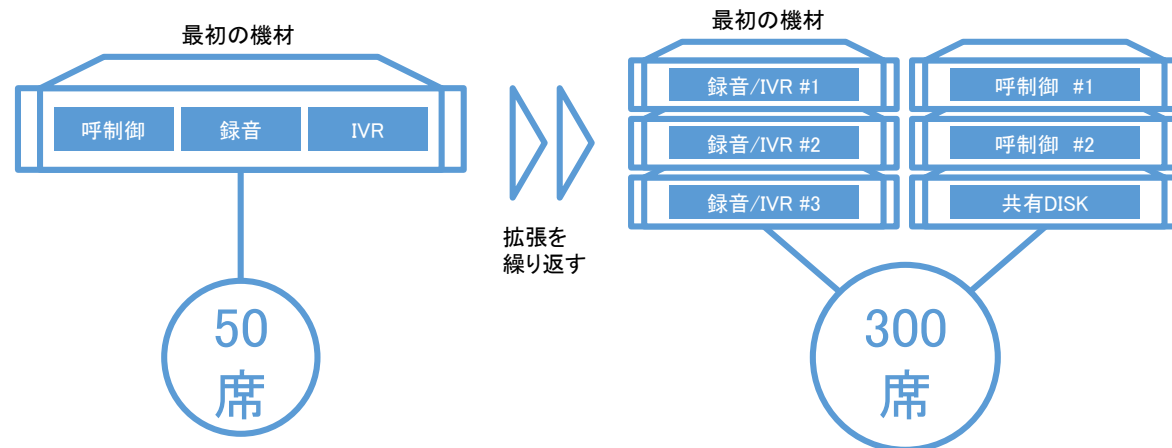


## 参考資料 OKI CTstage 6Miのご紹介

弊社は様々なプラットフォームでのサービスを提供しております中で、沖電気工業株式会社製のCTIソリューションCTstage 6Miをコア商材として販売しております。  
コールセンターに求められる要素は『運用負荷削減』『コスト削減』等の要素も重要ですが、CTstageはお客様満足度向上により適したシステムです。お客様に喜んで頂き、企業の課題を解決し、売り上げを向上させるソリューションとして少しでもお役に立てれば幸いです。

### 拡張性

クラウドサービスはフレキシブルさがメリットであります。CTstageは各種機能がブロック化され、1サーバーでも稼働可能であり、機材を足す事によりクラウドサービス同様に柔軟なアップグレードが可能です。



シンプルな小規模1拠点から開始し、マルチ拠点での運用も可能です。



### 止まらないコールセンター

300人同時の一斉架電、通信販売の広告後の集中受付開始。  
絶対止める事の出来ないシステムを我々は提供しております。

300人の  
営業社員  
が一斉架電

通信販売  
集中受付  
開始

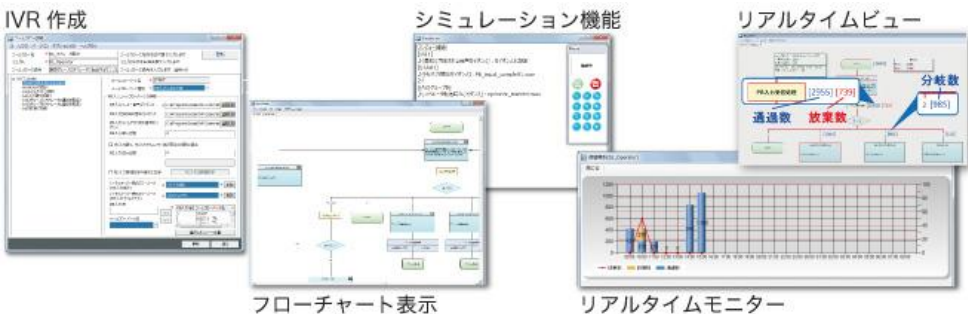
設計段階から実施する冗長設計と運用設計、リモートサポートにより、圧倒的な安定したコールセンターシステムを提供します。

実績ベースで停止時間5年トータルで数十分



# 業者依頼なしでお客様の状況にあわせた自由な運営

IVRやコールフロー、スケジュールをセンター側で自由に変更可能です。  
これによりお客様やセンターの人員状況に合わせたオペレーションが可能になり、お客様をお待たせしません。



## お客様を可能な限りお待たせしない取り組み

売り上げとお客さま満足度向上、従業員さまのストレス低減の為に、豊富な機能でお客様を可能な限りお待たせしないコールセンターを実現します。

### 最新技術への対応

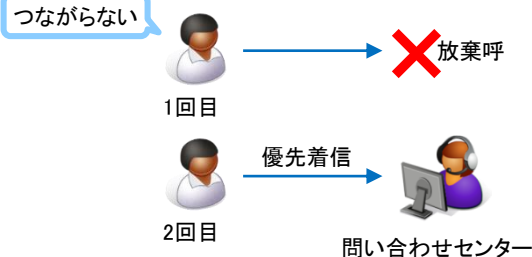
チャットやテキストマイニング、AI等の最新技術を活用し、総合的にお客様の利便性を向上し満足度向上を実現します。

## AI テキストマイニング

## チャット統合基盤 FAQ自動候補

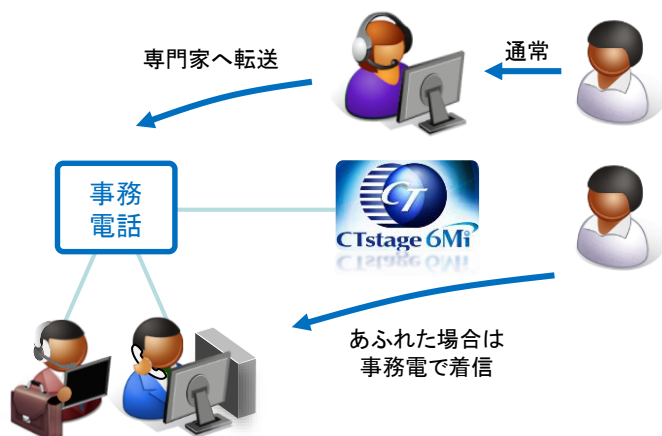
### 前回放棄呼を優先着信

1回目の着信で待ちきれずにお客さまが切られた通話(放棄呼)について同じ発信者番号で2回目に着信した際優先して着信させる事が出来ます。



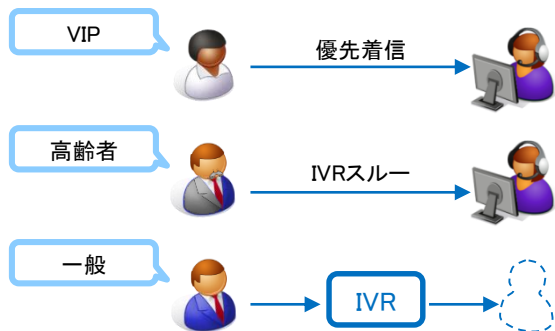
### 事務電話やスマートフォンへのフォワード

ピーク時刻などコールセンタースタッフで足りない場合に事務電話で着信することが可能です。  
また、折り返すことなく専門スタッフへつなげる事も可能です。



### 顧客属性ルーティング

VIPを優先着信させる、高齢者はIVRをスルーさせる等、お客様の属性に合わせたルーティングが可能です。  
これにより全体としての顧客満足度向上が可能になります。



## お問い合わせ先

双葉電気通信株式会社  
〒162-0845 東京都新宿区市谷本村町  
2番28号 市ヶ谷サンライトビル TEL:03-3269-0120  
FAX:03-3269-0202  
URL: <http://www.fetc.co.jp>  
E-mail: [ccinfo@fetc.co.jp](mailto:ccinfo@fetc.co.jp)