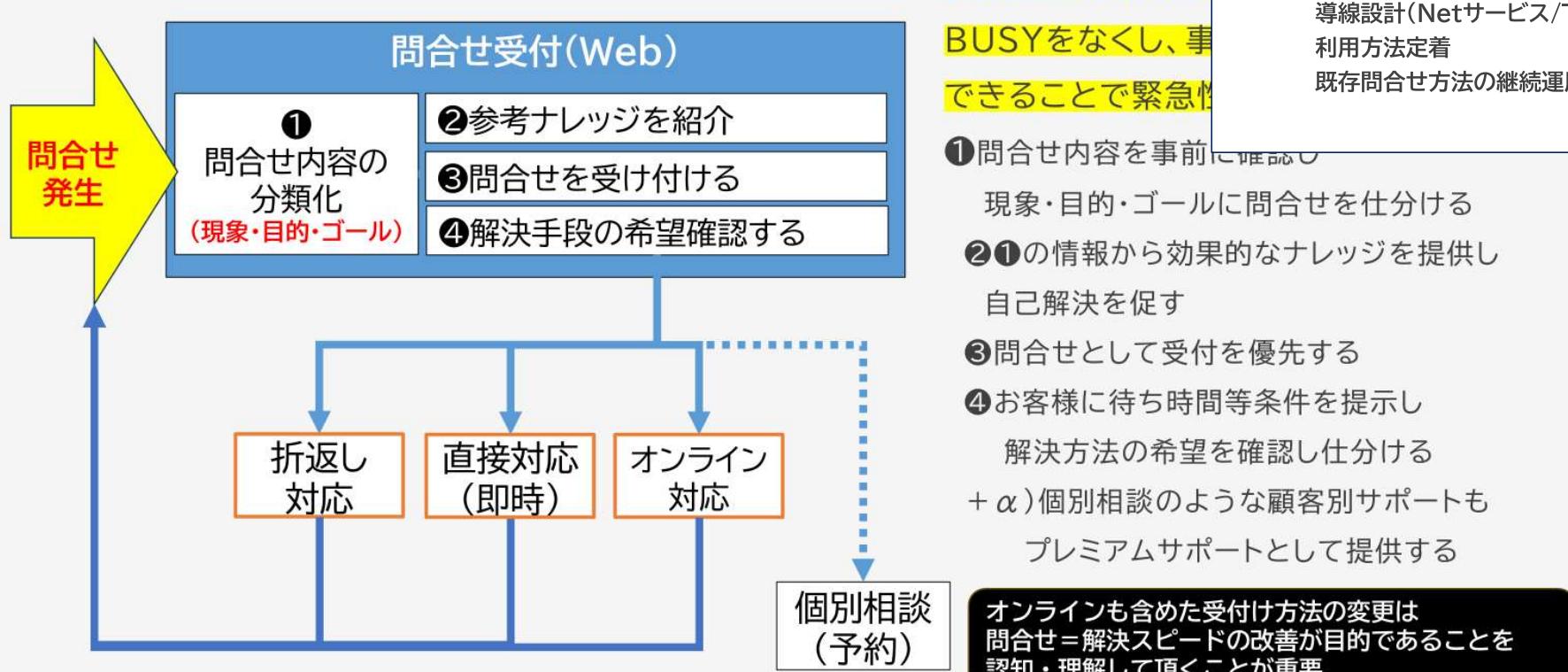


問い合わせTEL&WEB統合受付設計

方向性①) TELの偏りの減らし方





ユーザー用 総合受付要求仕様

総合窓口の入り口は3つで構成

1

ご契約
に関するお問い合わせ

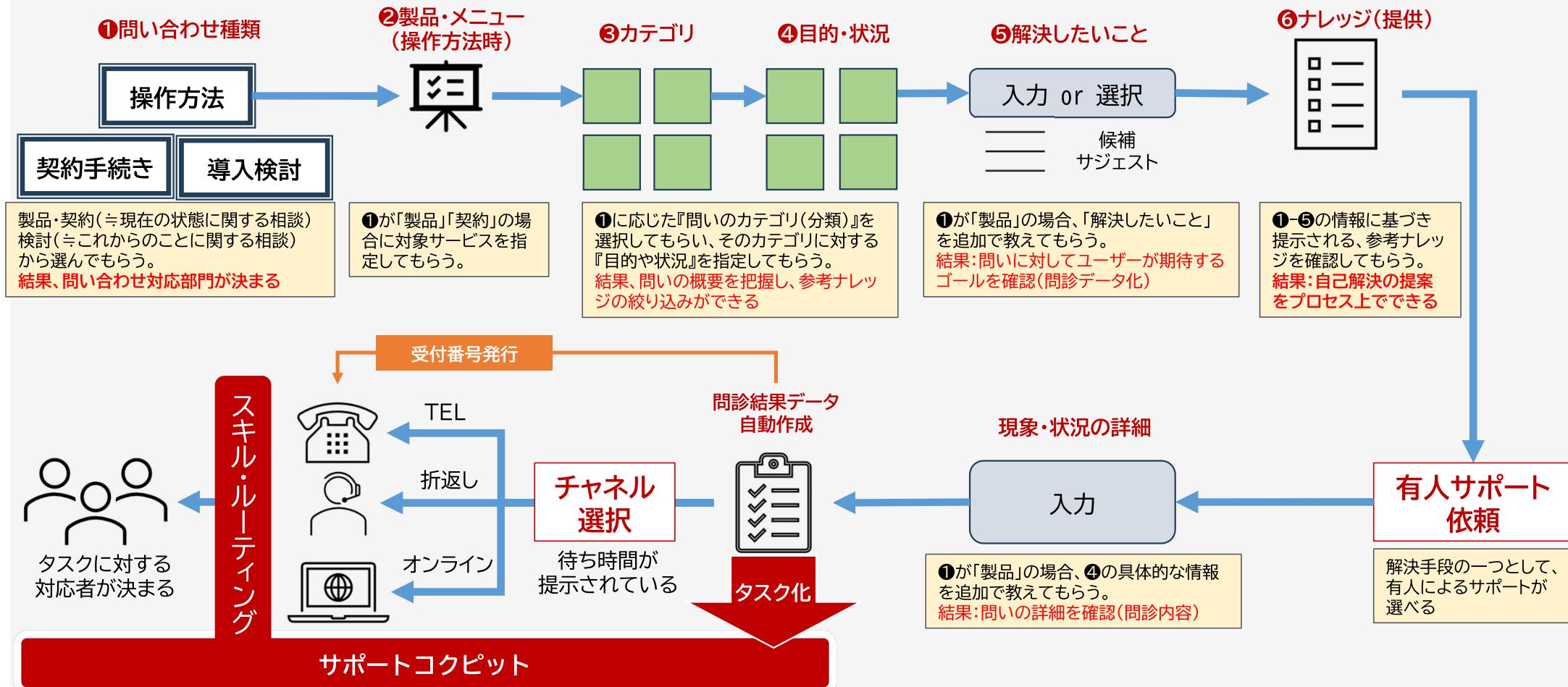
2

操作方法
に関するお問い合わせ

3

追加・新規導入
検討に関する
お問い合わせ

総合受付プロセス

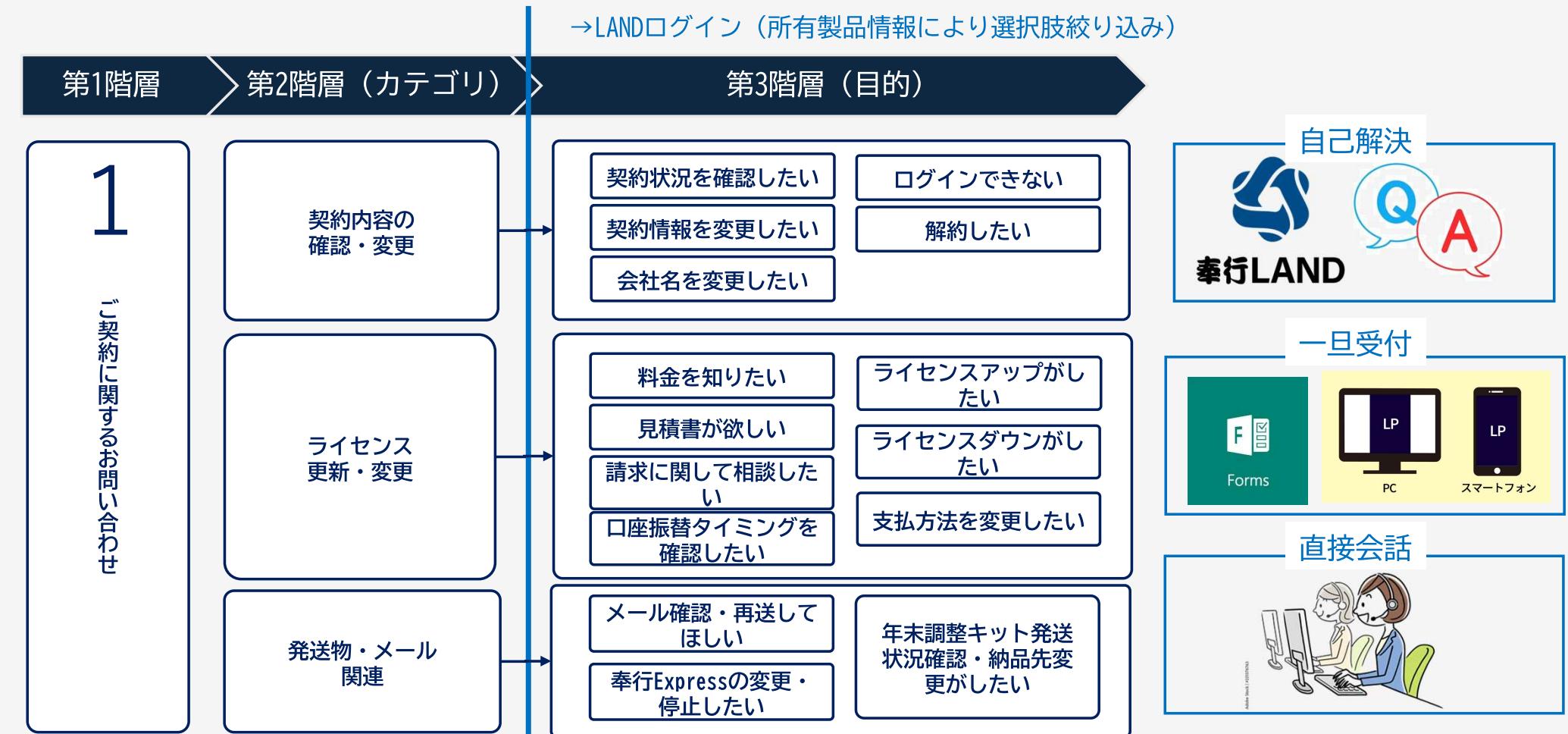


総合受付の要求一覧

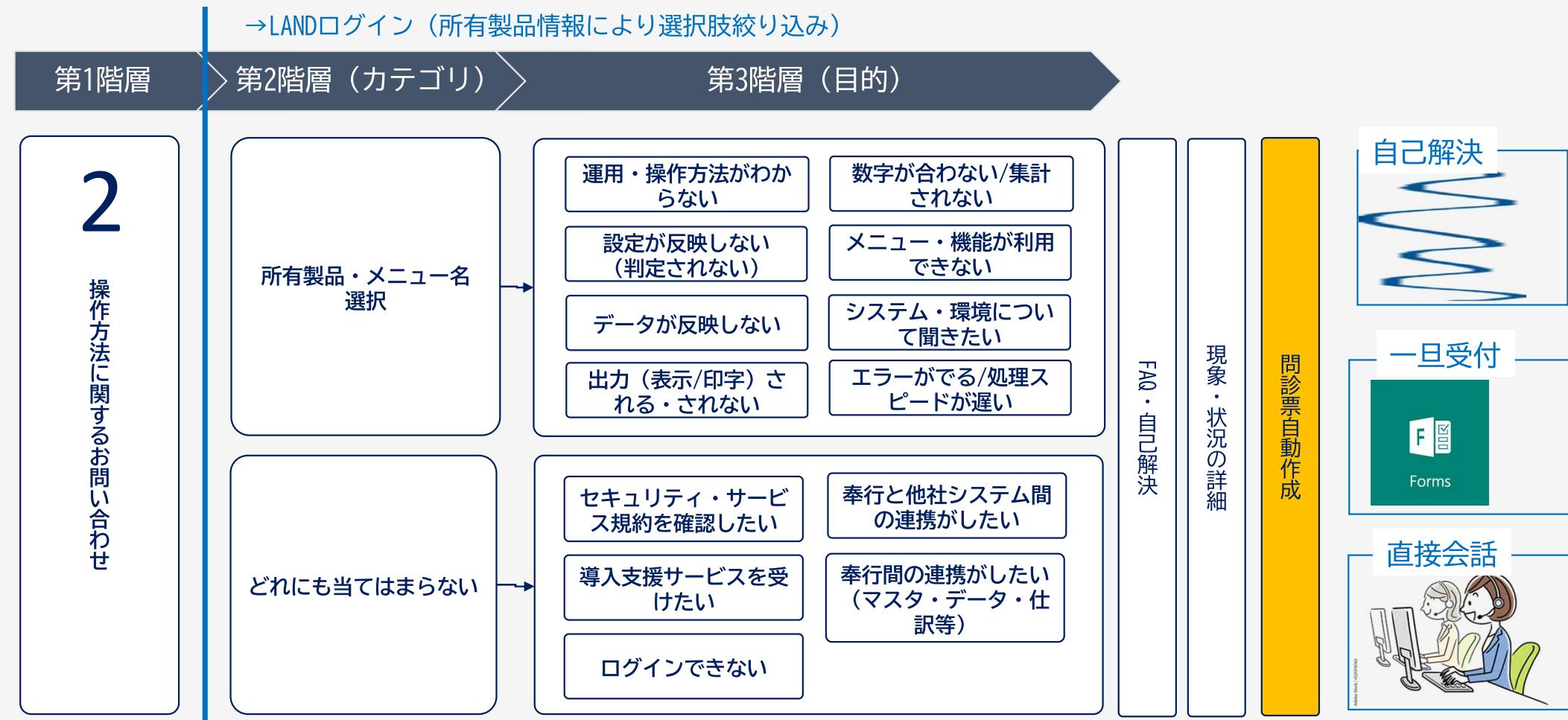


NO	要求(目指す顧客の状態)	工番	実現したいこと
1	窓口を探さなくても適切な窓口に辿りづける (プロセスがある)	1	お客様に「問合せ内容」を確認してもらい適切な窓口に誘導したい
		2	問合せ内容の確認プロセスで、お客様が問い合わせ内容を整理をしながら進めれるものにしたい
		3	確認する情報の取得タイミング・内容は問合せ種類ごとに設定ができる
		4	適切なOBCの問合せ窓口までプロセスがつながっている
		5	OBCへの問合せをする際にはユーザー情報の確認ができる
		6	取得したユーザー情報に応じて「問合せ内容」が絞られる
2	問い合わせしたい内容(概要)を OBCに先に伝えることで解決スピードをあげられる	1	プロセス上で取得した「問合せ内容」が問診結果データとして統合される
		2	問診結果はユーザーにも共有され、ユーザーが補足情報を追加できる
		3	問診結果が対応するエージェント(受け子)に提供される
		4	TELの問合せでも問診結果はエージェントに提供できる
3	自己解決手段の提案も受けられる	1	問診内容から自己解決を促すナレッジを自動的にサジェストできる
		2	ナレッジは追加・メンテナンスができる(ナレッジシステムとの連携)
		3	ナレッジによる自己解決率が可視化されている
		4	「自己解決」or「OBCへの問合せをする」はお客様で選択ができる
4	自分にあった問合せ方法(チャネル)を選択できる	1	問診が先、その後お客様が問い合わせ方法(チャネル)を選択できる
		2	最適な問合せ方法が自動的にサジェストされる
		3	TEL／オンライン／折返し依頼の3チャネルから選択できる
		4	将来的にチャネルは追加できる(個別相談や専門家など)
5	その他	1	受付から問合せ流入までの状況が可視化されている
		2	プロセスの見直しが定期的に行える
		3	問診結果データがサポートコクピットに引き継がれる

1:ご契約関連の総合窓口

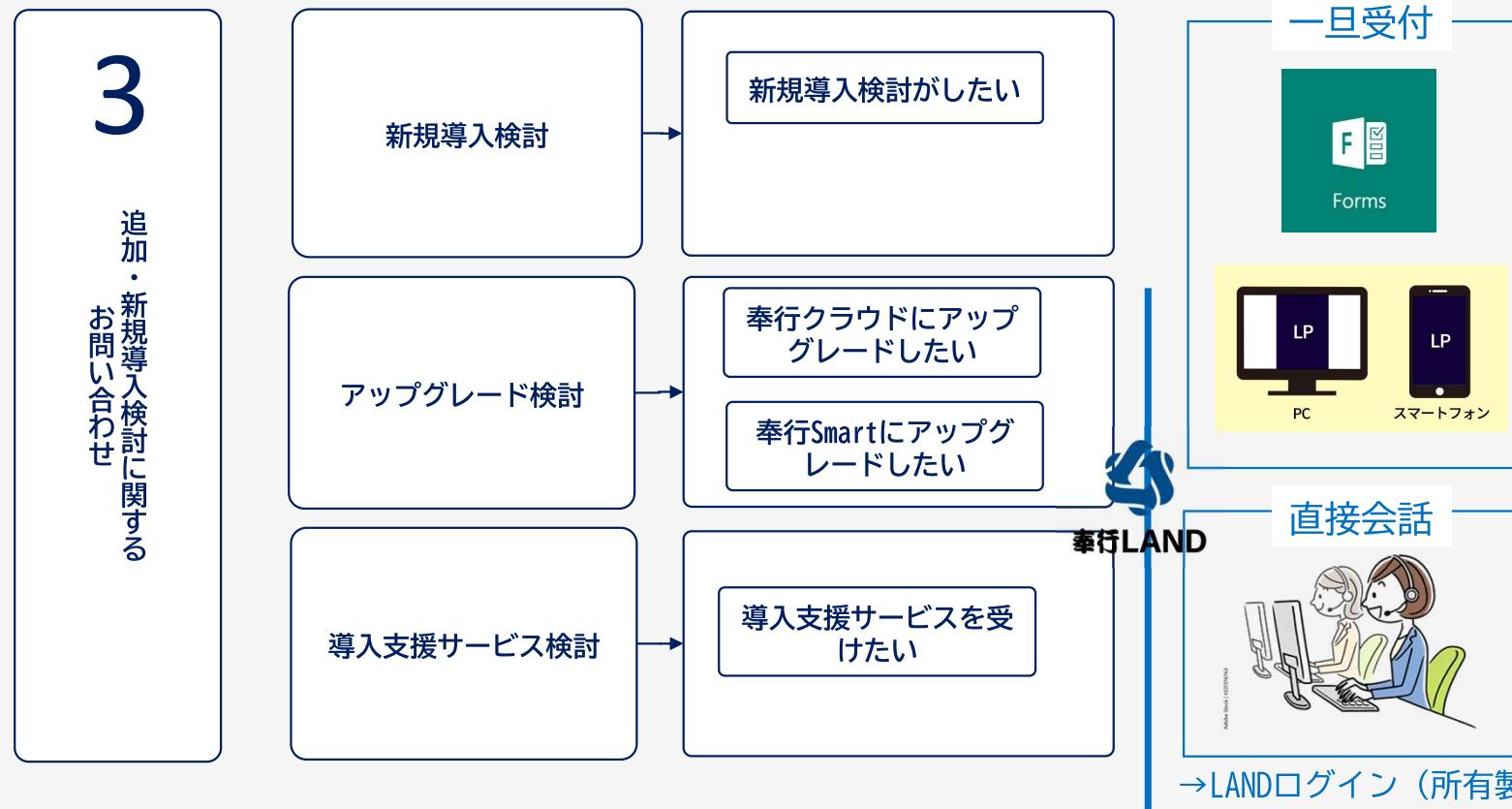


2:操作方法関連の窓口

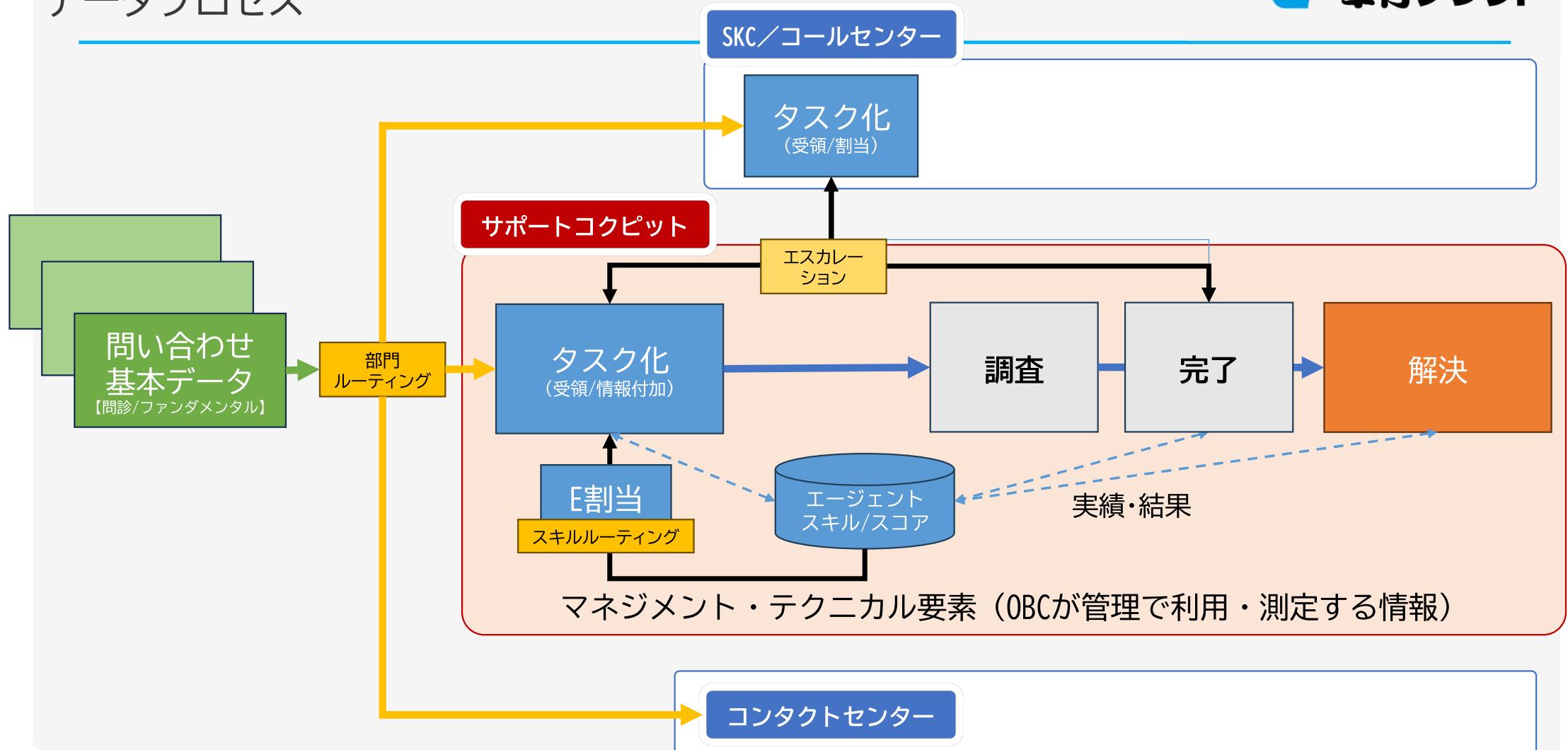


3:追加・新規導入検討窓口

第1階層 > 第2階層（カテゴリ） > 第3階層（目的） → 一旦会話、もしくはフォームで受付折り返し。リード案件を適切にスピーディにエスカレする。



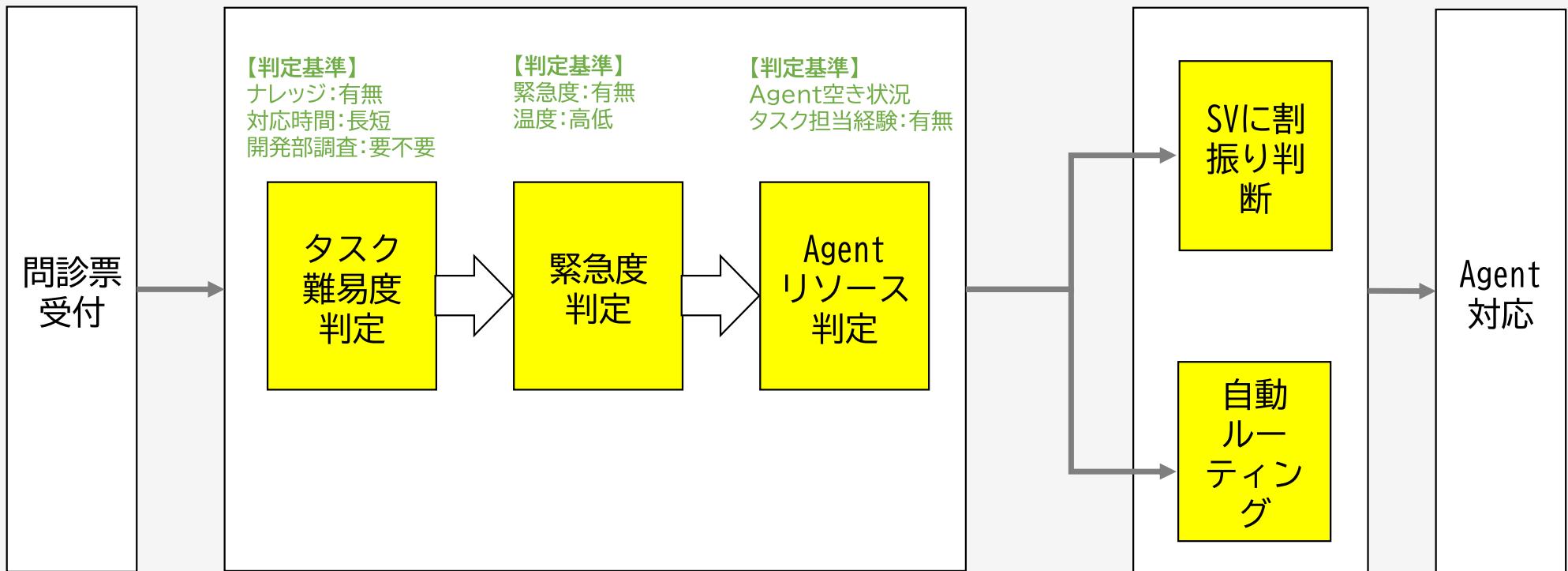
問い合わせデータ～回答/解決までの データプロセス



ルーティングの流れ(案)

①難易度判定、②緊急度判定、③対応リソース判定を踏む。

上記判定で人の目を入れて内容確認、割当した方がいいタスクはSV確認をかます。



【補足】受付側の要求事項(サポートコクピット)



- LAND上で、ユーザー自身が情報をみて解決する。
- FAQへ誘導し、ユーザー自身の自己解決を誘導する。



- OBC側で手続きが必要なことは、適切な情報を収集する (Form)
- LPにより、段階を経た適切な誘導を行う (分岐を複数伴う問い合わせ)
- 各部門へ自動配信されるようにし、TEL部門を持たない場合は、オンライン上でのやり取りを誘導する。
- 状況と結果がユーザーにわかる設計とする。



- サービス契約センター・コンタクトセンター系の窓口は、TEL直接会話orオンライン回答の選択式を提供する。

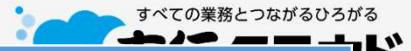
問合せタスクにセットされる要素



[D\)総合窓口化検討.xlsx](#)

※別紙ご参考

マネジメント・テクニカル要素



問い合わせタスクと情報の関係

	データ属性	目的
1	ナレッジ（レコメンド）	最適解・参考解
2	対応ステータス	問い合わせの進捗ステータス (登録→受付→調査→回答、お客様待ち)
3	SVコメント(履歴) (内部問い合わせ (SV))	SVへの問い合わせ↔SV回答
4	時間	経過時間① (登録～回答) 経過時間② (受付～回答)、 (経過日数積算)
5	アラートフラグ	緊急・トラブル
6	TEL回数 WEB回数	発信・受信
7	コミュニケーション回数	TEL・Webなどコミュニケーション回数を測定
8	SSVコメント (履歴)	コミュニケーション機能 SSVへの問い合わせ↔SSV回答
9	タスク申送事項	エージェントが翌日にまわる際の
10	解決フラグ	お客様から解決フラグあり
11」	担当	担当、担当SV、担当SSV 複数、継続管理

事象・ファンダメンタル要素

	データ属性	目的
1	ユーザー	
2	製品	
3	メニュー	
6	現象分類	
5	解決したいこと	

回答はファンダメンタル要素とするか？

ファンダメンタル要素（下記に追加・修正をお願いします）

	データ属性	情報	用途目的
1	ユーザー	ユーザー基本情報	担当者、電話番号
2	製品	登録番号/商品名/ライセンス	商品情報の確認
3	メニュー	問診に準拠	問診に準拠
6	現象分類	問診に準拠	問診に準拠
5	解決したいこと	問診に準拠	問診に準拠
6	現象・相談したいこと	問診に準拠	問診に準拠
7	代理人	代理人名・法人情報	問診に準拠
8	回答主文	エージェントの回答情報	回答は回答回数ごとに保持が必要（1問い合わせに複数の回答が存在する※解決するまで）
9	原因・理由	エージェントの回答情報	
10	対処方法	エージェントの回答情報	
11	追加確認事項	エージェントからの確認依頼	
12	ナレッジ	紹介ナレッジ／参考ナレッジ	
13	要望事項	ユーザーから承ったサービス強化要望	開発へのFB

マネジメント・テクニカル要素(下記に追加・修正をお願いします)

	管理項目（データ属性）	情報	用途・目的
1	ナレッジ（レコメンド）	最適解・参考解	エージェントに対してのナレッジ提供
2	対応ステータス	問い合わせの進捗ステータス (登録→受付→調査→回答、お客様待ち)	問い合わせの状況管理
3	SVコメント(履歴) (内部問い合わせ (SV))	SVへの問い合わせ↔SV回答	SVやSSVがこの問い合わせに対して回答（コメントした内容）
4	時間	経過時間①（登録～回答） 経過時間②（受付～回答）、（経過日数積算）	経過時間の測定（AHT）
5	アラートフラグ	緊急・トラブル	
6	TEL回数/WEB回数 ※コミュニケーション回数	発信・受信 ※TEL・Webなどコミュニケーション回数を測定	問い合わせに対してどのメディアで対応を行っているか？ 何回行っているか？
8	SSVコメント（履歴）	コミュニケーション機能 SSVへの問い合わせ↔SSV回答	SVやSSVがこの問い合わせに対して回答（コメントした内容）
9	タスク申送事項	エージェントが翌日タスクが継続される際の引き継ぎ情報	同左
10	解決フラグ	お客様から解決フラグあり	解決フラグ
11	担当	担当、担当SV、担当SSV、 複数、継続管理	各担当者（継続の際も履歴を持つ）
嶋尾 追記	Agentスキルレベル	経験が浅くてもOKか。製品ラインナップはどの幅を持っていればいいのか。	ルーティングのため
嶋尾 追記	所要時間	対応するために必要な所要時間目安	ルーティングのため
嶋尾 追記	ヒント・ナレッジ		

問い合わせデータ～回答/解決までの データプロセス

整える／ルーティング以降は各センターへの導線ありき

