

Webex Contact Center

顧客満足度と従業員満足度をバランスよく高める
次世代のクラウドコンタクトセンター

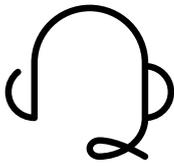


今、コンタクトセンターに 求められていること



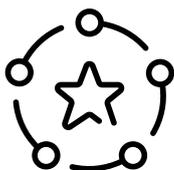
よりよい顧客体験
= Customer Experience (CX)
の提供

サービス チャンネル 品質



よりよい従業員体験
= Employee Experience (EX)
の実現

働き方 システム 管理
生産性 環境 保守



「CX の向上」と「EX の向上」を
バランスよく達成することが
最高の顧客サービス創出の鍵に

コンタクトセンターを取り巻く課題や要望

顧客満足度を高める CX 向上に向けて.....



セルフサービスの導入

- ・ 顧客が必要なときに、いつでも問い合わせの受け付けや回答ができるようにしたい



オムニチャネルの構築

- ・ 電話のほかに、メールやチャット、SMS、さらにビデオなど顧客が望むコンタクト手段を提供したい



情報収集と分析

- ・ 顧客の声や、サービスや商品に対する評価を集めて分析し、自社の立ち位置を速やかに把握したい



他社サービスとの差別化

- ・ 競合他社との差別化を図るため、これまでにないサービスの提供を積極的に進めたい

従業員満足度を高める EX 改善のために.....



新たな働き方への対応

- ・ 在宅勤務や拠点分散など、柔軟な働き方に対応できるようにしたい
- ・ 災害時やコロナ禍などを踏まえた事業継続性を担保したい



セルフサービスの導入

- ・ 業務負荷を抑え、一部の担当者に負荷が集中する状況を改善したい
- ・ 人材不足への対処と、速やかな問い合わせ対応による満足度向上を両立したい



クラウド化の実現

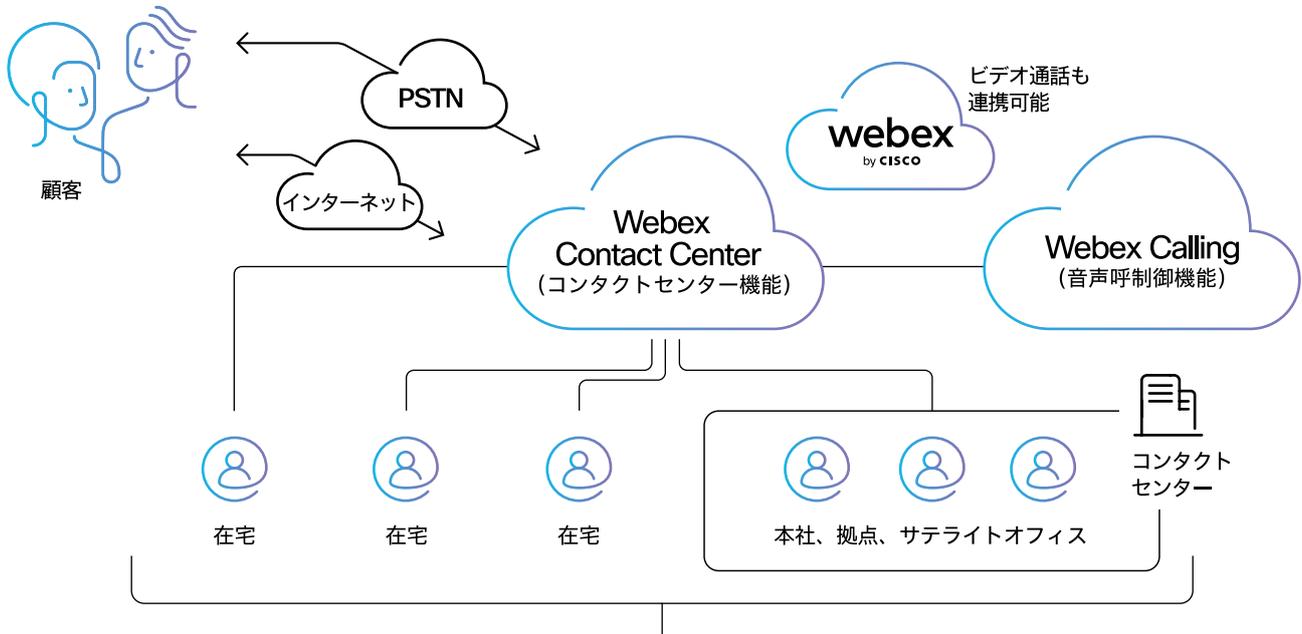
- ・ 複雑化しているシステム環境を見直して、導入や日々の運用管理の負担を減らしたい



使いやすさの向上

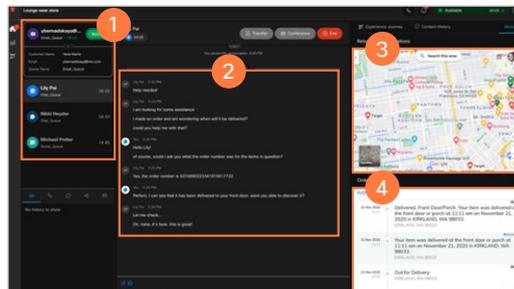
- ・ 現場担当者が短期間で習得でき、スムーズに業務を行える環境を整えたい
- ・ システムの保守管理、情報の分析や可視化が容易なツールが欲しい

コンタクトセンターを進化させる Webex Contact Center



エージェント、管理者、共にわかりやすい運用画面

エージェント デスクトップ 画面



ダークモード (オムニチャネル対応例)

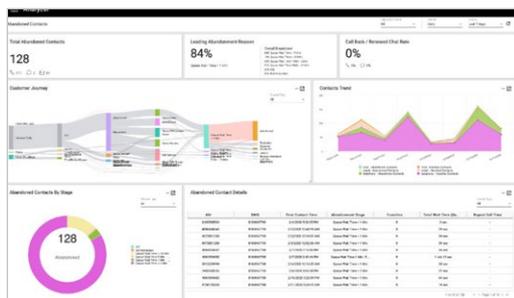
- 1: タスクリストで対応中のチャンネルを切り替え
- 2: チャットやメールなどをメイン画面で表示
- 3: 地図アプリなどサードパーティ製ウィジェットを表示可能
- 4: 顧客対応履歴を表示



ライトモード (CRM 連携例)

- 5: 保留、転送、録音の一時停止など電話の操作
- 6: エージェント自身が対応した履歴情報を表示
- 7: 顧客情報や問い合わせメニューなど各種情報を表示
- 8: CRM 連携による着信ポップアップをメイン画面に表示

レポート画面、 ダッシュボード



コンタクトセンター運営に必須となるリアルタイムレポートやヒストリカルレポートは100種類以上の標準レポートを搭載。さらにダッシュボード機能でコンタクトセンターの状況をグラフィカルに表示

Webex Contact Center とは？

Webex Contact Center は、サーバなどの設備を用意することなくコンタクトセンター機能を利用できる次世代のクラウドサービスです。初期投資と構築期間を最小限に抑えながら、メール、チャット、SMS など音声以外のチャネルも利用できる「オムニチャネル コンタクトセンター」を開設できます。また、AI 連携によるチャットボット/ボイスボットや、応対中のエージェント支援といった機能を備えており、顧客満足度と従業員満足度を共に向上させる質の高いセルフサービスやカスタマー エクスペリエンスを実現します。

24 時間 365 日利用可能なセルフサービスを提供

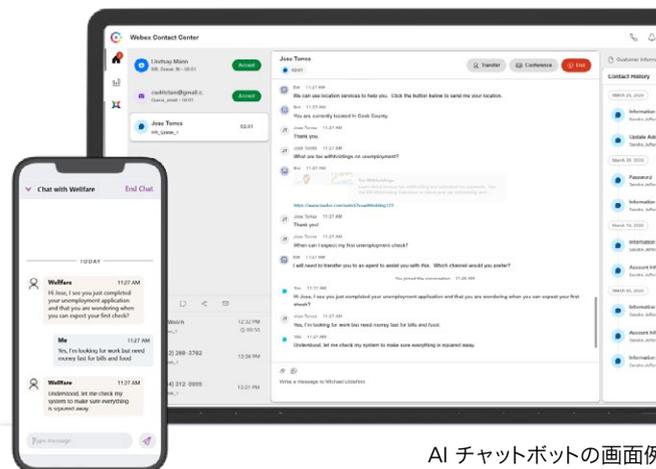
- AI と連携したチャットボットによるテキストベースのセルフサービスを実現します。
- 自動応答音声 (IVR) と音声認識、AI を組み合わせた、対話型の音声応答も可能です。

70%

AI を導入して
通話量が減少した
企業の割合

37%

AI の活用で
顧客満足度スコアを
向上させた企業の割合



AI チャットボットの画面例

ビデオコンタクトセンターを容易に実現

- メールやチャット、SMS などのオムニチャネル対応に加えて、Webex が培ってきたビデオ会議の技術を活用した、高品質なビデオコンタクトセンターを容易に実現できます。

導入から運用管理まで素早く簡単に対応

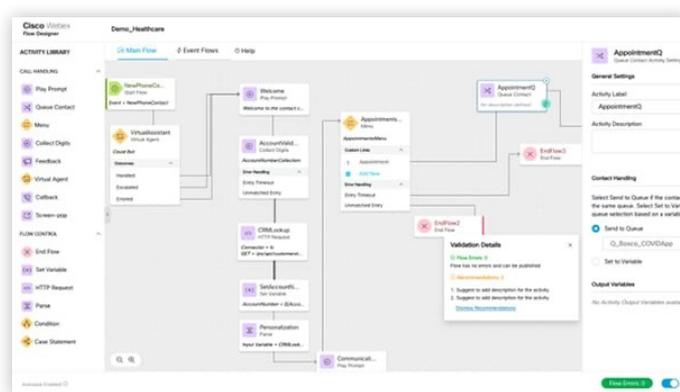
- マイクロサービスを活用したクラウドネイティブなサービスなので、短期間での導入はもちろん、機能の追加や修正も速やかに行えます。
- 日々の状況把握と管理を効率化する、視覚的にわかりやすいレポートやダッシュボード画面を利用できます。
- 専門家だけでなく「絵を描くように」コンタクトセンターのフローを作成できるデザイナーツールを備えています。

コンタクトセンターのハイブリッドワーク化を促進

- クラウド化で、担当者や管理者の在宅勤務やセンター拠点の分散など柔軟な環境整備を支援します。

ここもポイント

顧客体験管理機能の Webex Experience Management (オプション) を用いると、顧客へのアンケート送付を簡単に行えます。取得した情報を基に、カスタマージャーニー マップやコンタクトセンターの 360 度評価など、より深い分析も可能になります。



デザイナーツールによるフロー作成画面例

ここもポイント

ワークフロー最適化機能やダイヤラー機能などをオプションで追加できます。通話録音や IVR などの基本的な機能と合わせて、コンタクトセンターの運営に必要な機能をオールインワンでクラウド提供することが可能です。

Webex Contact Center の利用シーン

社内のヘルプデスク運営

ー IT ヘルプデスク、人事、営業推進など

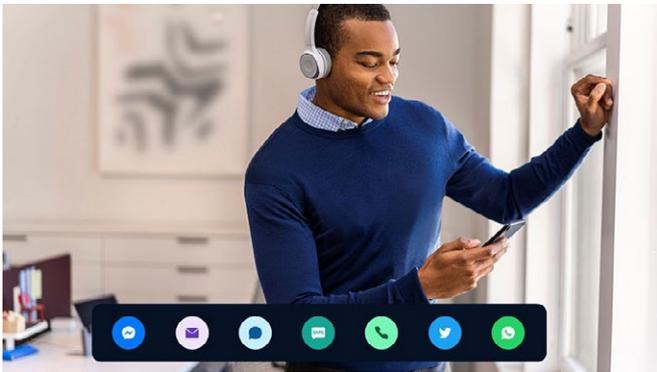
課題

- ・ 障害に関する問い合わせを特定の担当者が直接受け付けており、業務負荷がきわめて高い
- ・ 電話対応のために、必ず誰かが出勤する必要がある
- ・ 人手が足りず、受付時間や対応件数を増やせない



Webex Contact Center による解決

- ・ 要件の絞り込み、業務担当者への着信振り分けによって、業務の平準化と可視化を実現
- ・ クラウドコンタクトセンターならではの、場所を問わない運用が可能
- ・ IVR やチャットボットなど、24 時間 365 日のサービス提供が可能



ビデオを用いた顧客との対話

ー 金融機関のコンサルティング、美容相談、企業の受付業務代行、従業員教育など

課題

- ・ 音声やテキストだけでは伝わりづらいコミュニケーションがある
- ・ 対面業務に制限があり、非対面でもより満足度の高い業務を提供したい
- ・ より満足度の高いサービスで他社との差別化を図りたい



Webex Contact Center による解決

- ・ Webex Contact Center と Webex を組み合わせてビデオコンタクトセンターを容易に実現
- ・ Webex のブラウザ SDK により、顧客側はアプリケーションなどをインストールせずに利用可能
- ・ 専用デバイスと連携した高画質なビデオ通話に対応



よくある質問と回答 —— FAQ

Webex Contact Center とは何ですか？

Webex Contact Center は、シスコが提供するクラウド コンタクトセンターサービスです。従来のオンプレミス型のシステムとは異なり、サーバなどの設備を用意する必要はありません。また、オムニチャネルや AI 連携など最新のテクノロジーを容易に利用できます。

Webex Calling とは違うのですか？

Webex Calling は、PBX などの呼制御サーバ設備を宅内に用意することなく電話機能を利用できるクラウド電話サービスです。

Webex Contact Center は、その名の通りコンタクトセンターに特化したサービスです。音声用の呼制御機能は有していないため、Webex Calling と組み合わせることで音声コンタクトセンターを構築できます。

他社のシステムやサービスに対する優位性は何ですか？

オムニチャネルや AI 連携など最新の機能の提供はもちろん、Webex ブランドならではのチャットやビデオ会議の仕組みと連携することで、これまで導入が難しかったシームレスなビデオコンタクトセンターを実現できます。

さらに、電話機やヘッドセット、ビデオ会議専用端末などのハードウェアも含めてトータルでご提案できます。お客様に必要なコミュニケーションサービスを、クラウドを活用しながらまとめてご提供できるのはシスコならではの優位性となっています。

クラウドサービスは音声品質が心配です

Webex Contact Center が音声呼制御として利用する Webex Calling は、エンタープライズレベルの電話機能を備えており、音質面でも高品質なことが特長です。スマートフォン、PC、専用電話機の各端末に対応し、利用シーンに応じてより良い音質でコミュニケーションできます。

他の Webex サービスを利用しています。

その場合どんなメリットがありますか？

他の Webex シリーズと同様に、Webex Control Hub によるユーザ管理が可能です。これによりすでに Webex をお使いのお客様には、直感的、一元的にサービスとユーザ全体を管理することができます。

Webex Contact Center 主な機能

機能名	機能概要	Standard ライセンス	Premium ライセンス
音声通話	PBX と連携した音声通話が可能 (発着信)	○	○
スキルベースルーティング	チームおよびエージェントごとに複数スキルを付与して、ACD 着信が可能	○	○
エージェントデスクトップ	ブラウザベースのエージェント用操作画面を提供	○	○
自動音声応答 (IVR)	エージェント着信前にアナウンスを流す、要件を絞り込む、セルフサービスで完結させるなどの対応が可能	○	○
コールバック (IVR)	混雑時に顧客がコールバックを選択し、後でセンターからかけ直しが可能	○	○
リモート (在宅) エージェント	センター以外の自宅やサテライトオフィスなど、遠隔地でも顧客からのコンタクトの対応が可能	○	○
アウトバウンド (プレビュー)	手動でのアウトバウンド対応が可能	○	○
アウトバウンド (プログレッシブ)	キャンペーンを利用した自動架電機能を提供	-	オプション
通話録音 (30 日間)	30 日間までの通話録音機能	○	○
通話録音 (追加ストレージ)	通話録音データを 30 日間以上保存する場合に、ストレージ容量を追加可能	オプション	オプション
CRM 連携	Salesforce、Zendesk、Microsoft Dynamics に対応したコネクタを提供	○	○
レポート機能	リアルタイム、ヒストリカルの標準レポート、およびカスタマイズレポートの参照と作成が可能	-	○
オムニチャネルレポート機能	音声以外のオムニチャネル向けレポート機能を提供 (Analyzer)	-	○
レポート保存機能	リアルタイム、ヒストリカルレポートの保存が可能	-	○
オムニチャネル 1	メール、チャットによる顧客とのコンタクトが可能	○	○
オムニチャネル 2	上記以外の SMS、SNS といったオムニチャネルによる顧客とのコンタクトが可能	-	○
スーパーバイザー機能	スーパーバイザー向けの機能を提供 上記レポート機能に加え、下記の機能が利用可能 ・通話のモニタリング、ささやき、割り込み ・Web ベースのダッシュボード参照 ・待ち呼の状態など SV 画面で参照可能 ・リアルタイムでのエージェントのスキル変更	-	○
Webex Experience Management	顧客へ通話終了後に自動でアンケート (NPS、CSAT など) を送信し、その結果を分析することが可能	オプション	オプション
チャットボット	AI によるチャットボット機能を提供	オプション	オプション
ボイスボット	IVR で音声による対話形式のボット機能を提供	オプション	オプション
Workforce Optimization	下記機能の提供が可能 ・品質管理 (QM) ・Workforce Management (WFM) : シフト管理 ・Workforce Optimization (WFO) analytics ・Workforce Optimization (WFO) analytics with transcription	オプション	オプション

シスコ コンタクトセンター

自社導入をご検討されているお客様へのお問い合わせ窓口です。

製品に関して | サービスに関して | 各種キャンペーンに関して | お見積依頼 | 一般的なご質問

お問い合わせ先

お電話での問い合わせ

平日 9:00 - 17:00

0120-092-255

お問い合わせウェブフォーム

<http://cs.co/jawebex2309>



©2022 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

Cisco、Cisco ロゴ、Webex by Cisco、およびWebexは、Cisco Systems, Inc.またはその関連会社の米国およびその他の一定の国における商標登録または商標です。本資料またはウェブサイトに掲載されているその他の商標はそれぞれの権利者の財産です。「パートナー」または「partner」という用語の使用はCiscoと他社との間のパートナーシップ関係を意味するものではありません。(2106R) この資料の記載内容は2022年6月現在のものです。この資料に記載された仕様は予告なく変更する場合があります。

シスコシステムズ合同会社

〒107-6227 東京都港区赤坂9-7-1 ミッドタウン・タワー

<https://www.webex.com/ja>

webex by cisco