日本アスペクト・ソフトウェア、スマートフォン時代の顧客接点を再構築する「アスペクト・オムニチャネルスイート」を国内提供開始

2014年3月 ４日（火）-
コンタクトセンタにおけるカスタマーインタラクション管理、ワークフォース最適化、およびバックオフィスの包括的な統合ソリューションを提供する先進プロバイダ、米Aspect Software社の日本法人である日本アスペクト・ソフトウェア株式会社（以下アスペクト）（本社：東京都港区、代表：垣貫
己代治）は本日、スマートフォン時代のお客様接点を再構築し、顧客体験の向上と企業利益向上の双方の両立と最大化を実現する「アスペクト・オムニチャネルスイート」の国内提供を開始したと発表しました。
昨今のスマートデバイスの普及や消費者の嗜好の多様化、店舗離れなどの顧客接点の急激な変化を受け、企業は従来の顧客チャネルに囚われることなく、顧客との接点となり得る全てのチャネル、つまりオムニチャネルを最大限に活用し、かつそれを適切なコストで提供することによる企業価値の最大化を図る手段を構築することが求められています。コンタクトセンタ向けソリューションベンダとしてマルチチャネル及びワークフォース管理の両分野で世界トップシェアを誇るアスペクトが、その経験と実績に基づき、コンタクトセンタに限らず、店舗・バックオフィス・営業部門なども含めた企業全体を「セールスサポートセンタ」とするための最適解として提供するのが「アスペクト・オムニチャネルスイート」です。
【特長】
・
すべての顧客接点（カスタマータッチポイント）を一元管理：従来の顧客接点の中心であった電話に加え、メール、Web、ソーシャルメディア、ショートメール、専用アプリなど、スマートフォンで利用可能な様々なコミュニュケーション機能を顧客接点=カスタマータッチポイントとして最大限に活用し、これらのカスタマータッチポイントを利用した顧客との対話を顧客単位で一元的に管理します。また顧客属性分析（後述）によって決定されたコンタクト手法（使用チャネル・コンテンツ等）に基づき、これらのカスタマータッチポイントを利用した顧客サポート、商品プロモーション、キャンペーンなどの実施が可能となります。
・
コンタクトセンタから店舗まで顧客接点をもつすべての人員を最適配置：顧客接点の再構築に伴い、最も重視すべき要素が社内リソースの配置・最適化です。企業において従来は顧客接点の中心を担ってきたコンタクトセンタだけでなく、各バックオフィス部門、営業リソース、業種によっては店舗までを含めた全体最適を行うことにより、不用意な人員コストの増大を防ぐことが可能です。「アスペクト・オムニチャネルスイート」では、各顧客接点での対応業務量の予測を行い、SLA/KPIといった長い歴史と実績をもつコンタクトセンタ業務最適化のための指標を用いて、企業内の組織を横断した人員配置の最適化を行います。また、店舗の運営を行う場合には、店舗での来客数の予測を行い、適切なスタッフシフトの作成も可能です。
・
顧客対話プロセスの可視化とタスク最適化：複数の顧客接点=カスタマータッチポイントを利用した顧客アプローチには、対顧客単位/複数のカスタマータッチポイントによる不整合を防ぎ、効率良くかつ営業効果の高いアプローチを行うためのプロセス管理が重要となります。「アスペクト・オムニチャネルスイート」では、多様化するカスタマータッチポイントごとの顧客対応をプロセス化し、プロセス内のタスクを担当者へアサインし、タスクの進捗状況と管理を行います。また、顧客接点のプロセス・タスク管理にとどまらず、コンタクトセンタ内での後処理業務、メンテナンスサービスなどの他部門、協力会社による対応の進捗管理、受発注・出荷処理などの一般

バックオフィス業務のプロセス可視化とタスク最適化にも適用可能です。
・
既存顧客／潜在顧客のニーズにもとづく顧客アプローチ戦略と自動化：既存顧客だけではなく、ビッグデータ分析やソーシャルメディア分析による潜在顧客に対する購買行動分析を行います。既存顧客については、そのコンタクト履歴を顧客接点=カスタマータッチポイント単位で管理・モニタリングし、分析された顧客属性内容に基づき、顧客属性ごと、また顧客接点ごとのアプローチ手法を策定し、システムによるキャンペーンの展開を行います。（注1）
【構成ソリューション】
・
「アスペクト・スマートサービス」：スマートフォン/タブレットユーザ向け顧客接点構築支援プラットフォームです。画像/音声認識、各種センサー等スマートデバイスの各機能が利用可能で、iOS/アンドロイド他、スマートフォンOSに依存しない開発環境を提供します。顧客の安心・安全をささえる各種セキュリティ機能を実装し、従来のコンタクトセンタとの接続だけでなく、スマートデバイス以外の顧客接点（メール/Web/ECサイトなど）との連携が可能、追加開発も発生しないので、セルフサービスによる新規サービスメニューの構築も容易に行えます。
・
「アスペクト・ソーシャル」：Facebook/twitterに代表される各種ソーシャルメディアによるお客様サポートナビゲータです。ソーシャルメディアによるお客様サポートのワークフローをテンプレート化し、社内各部門との連携によるソーシャルメディアサポートを実現するだけでなく、ソーシャルメディア分析による潜在顧客の属性分析によって、ソーシャルメディアを一つの顧客接点=カスタマータッチポイントとしてさまざまな顧客アプローチを可能とします。
・
「オムニチャネルサービスプラットフォーム」：最新かつ「オールインワン」アーキテクチャだからできるチャネル横断型レポート/モニタリング/分析メゾッドにより、すべてのカスタマータッチポイントを一元管理し、顧客属性分析により策定されたルールに基づき、常に最適なカスタマータッチポイントからの顧客アプローチを可能とするだけでなく、お客様対応をその属性、利用するカスタマータッチポイントに応じて、企業内で常に最適な部門・担当者へアサインします。
・
「バックオフィスオプティマイゼーション」：多様なカスタマータッチポイントによる顧客アプローチ、サポートのみならず、バックオフィス業務も含めたプロセスを可視化し、プロセス内の各タスクの業務量を予測し、進捗管理を行い、また「ワークフォース管理」との連携により、プロセス完了ゴールに則した適切な人員のアサインを行います。
・
「ワークフォース管理」：国内導入実績６万ライセンスを超えるリソースプランニングアプリケーションです。さまざまな目的別シミュレーション機能に加え、目標サービスレベルに沿ったシフト作成、多種リアルタイム予実管理、マルチスキル、マルチサイト対応など、国内のみならず、世界中の各業種トップ企業の多くが採用するベストプラティクス型業界標準アプリケーションです。
・
「クラウド/オンプレミス/ハイブリッド」:「アスペクト・オムニチャネルスイート」の各機能は、クラウドもしくはオンプレミス、また双方を融合させたハイブリッドモデルのいずれのモデルでも利用できます。
(注１)：アスペクトのテクノロジーパートナーのソリューションとの連携による機能が含まれます。
【新製品紹介セミナー】
「アスペクト・オムニチャネルスイート」のエンドユーザ様向け、メディア各社様向けに新製品を紹介するセミナーを開催します。

『Aspect Advantage 2014 in TOKYO / Spring』スマホ時代の売り上げアップ術！ -
オムニチャネルで顧客接点再構築　2014年3月13日（木）　14:00-17:00（受付開始13:30-）
ソラシティ カンファレンスセンター1F Room A
〒101-0062 東京都千代田区神田駿河台4-6 御茶ノ水ソラシティ

詳細・お申し込みはこちら：http://jp.aspect.com/Pages/Events/Upcoming-Events.aspx

【アスペクトについて】
アスペクトは、世界中の企業のコンタクトセンタ向けに、完全統合型カスタマーインタラクション、ワークフォース最適化、及びバックオフィスの包括的なソリューションを提供する唯一のソフトウェア企業です。人、プロセス、そして顧客接点をシームレスに連携し、収益性を高めつつ、コンタクトセンタを中心に据えた優れた顧客体験の提供に貢献しています。詳細はwww.aspect.com/jpをご覧ください。
Aspect 、およびAspect Softwareは、米国並びに各国におけるAspect Software, Inc.の商標または登録商標です。本プレスリリース記載の他の会社名と製品名は各社の商標または登録商標です。

本プレスリリースに関するお問合わせ先:
日本アスペクト・ソフトウェア株式会社
〒105-0003 東京都港区西新橋 3-24-10
ハリファックス御成門ビル6F
www.aspect.com/jp
担当：高橋（株式会社エム・アンド・エル）
Email： info-japan@aspect.com
Tel： 03-3537-1108　（株式会社エム・アンド・エル）

Generated by ぷれりりプレスリリース
https://www.prerele.com