アスペクトがコンタクトセンタとソーシャルメディアを連携させるソーシャルケア・ソリューションを発表

2013年1月25日（金）

東京発ー次世代型カスタマーコンタクト・ソリューション（コールセンタ・ソリューション）及び企業のワークフォース最適化ソリューションの先進プロバイダであるAspect Software, Inc.の日本法人、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）は本日、Facebook、Twitter、ブログ、またはその他のオンライン・コミュニティ上における組織と顧客間の対話を、カスタマーコンタクト（コンタクトセンタ）全般の運用と連携させるクラウドベース製品「Aspect Social」を発表しました。これにより、企業は従来の受身的なソーシャルチャネルのモニタリングや逐次対応から脱皮し、コンタクトセンタのエージェント（オペレータ）がソーシャル・ネットワーク上の問合せやコメントに対して、一貫性を保ちつつタイムリーに適切な対応をとることが可能になります。さらには、停電や運行の遅延などといった不測の事態の可能性を事前に顧客に通知することもできます。

「今日、大半の企業は、マーケティング・キャンペーンやプロモーションに関するソーシャルメディア上の会話を単にモニタリングするだけで、会話に参加することもありますが、ほとんど関与していません。しかしながら、ソーシャル・ネットワークでのサービスを望む顧客が増加しているため、企業は差別化された顧客体験の提供に貢献できる、重要な双方向チャネルとしてソーシャルメディアを活用する必要が出てきたと言えるのではないでしょうか。Aspect Socialにより、コンタクトセンタのインフラで実証済みの指標やプロセスと、ソーシャルメディアの顧客ケアとを連携させることで、企業は、ソーシャル・モノローグ（ソーシャルメディア上に散乱する言動）を、顧客ロイヤリティを育む生産的なダイアログ（対話）に変えていくことにより、本当の意味での顧客支援が可能になります。」
（Jim Freeze、アスペクト本社、チーフ・マーケティング・オフィサー）

このような連携は企業が正に欲しているものであり、顧客サービス戦略の意思決定者の58%がソーシャルメディアでの問合せを管理することが最も喫緊の課題だと回答しており*、ソーシャルメディアの影響全般の評価能力を十分に備えていると回答したのはわずか4.6%に過ぎませんでした**。

アスペクトは、Lithium Technologiesとパートナー提携し、コンタクトセンタの方法論と連携させることで、これまでにない画期的なソーシャルケア・ソリューションを実現しました。アスペクトの新製品は、自社の最先端の包括的なカスタマーコンタクトおよびワークフォース最適化プラットフォームの特長と、Lithiumが最近Social Dynamxを買収した成果である Lithium Social Web　を統合しています。

「永続的な顧客関係は、多岐にわたるチャネルにより構築されるものであり、企業は継続性のある多展開可能なソーシャル戦略を採用する必要があります。我々とアスペクトとの協業により、コンタクトセンタのプロバイダは顧客体験を改善し、顧客との接点を多く持つことで、目に見える業績の向上に注力できるようになります。アスペクトは私たちとシームレスなソーシャルの顧客体験のビジョンを共有しており、豊富な顧客ケア・ソリューションを提供するための、最高レベルのテクノロジのコンビネーションにおいて豊富な実績を持つ優れたパートナーであると言えます。」
（Mike Betzer、Lithium Social Web担当シニア・バイスプレジデント）

Aspect
Socialはコンタクトセンタに対して、目的の顧客サービス関連のソーシャルメディアを自動的に特定し、優先度を決め、適切なコンタクトセンタのエージェントに転送して対応効果を評価することができます。また、コンタクトセンタのエージェントやスーパーバイザのニーズに特化した以下のようなツールや機能を提供します：

・ ロールベースのユーザ・インタフェース ー
エージェント、スーパーバイザ、管理責任者ごとに特定の機能やアクセスレベルを設け、コンタクトセンタの業務グループごとに、優れた顧客サービスを提供するためのツールを提供します。
・ 優先度とマッチングの自動化
ー意見、関連性、アクション能力に応じて投稿を評価する、特許取得済みのアルゴリズムを用いて、履歴やスキルに基づき最適なエージェントにマッチングされ、自動アサインされます。
・ 高度な会話管理 ー
コンテキストから乖離したすべての投稿に対応するのではなく、一貫した会話スレッドを見極めた上で対応します。
・ SLAベースの指標 ー
顧客満足度、処理時間、解決率など、ソーシャルのサービス・レベル・アグリーメント（SLA）に基づき追跡する方法を確立し、提供することで、管理責任者やスーパーバイザはKPIの知見を得ることができます。
・ プロアクティブなソーシャルの関わり ー
プロアクティブにソーシャル・コンシューマに対して変更、停止、または一般的なソリューションを通知します。
・ CRM連携 ー
CRMシステム、ナレッジベース、コミュニティと連携することで、顧客のより包括的なビューとともに、より迅速かつ効果的に対応できるためのツールをエージェントに提供します。

「優れた顧客体験を提供するための一貫したイノベーションは、今日の市場で生き残るための必須のスキルであると言えます。コンシューマが、いつ、どこで、どのようにコミュニケーションするかを選択できる時代において、企業は顧客との関わりを持つプロセスにおいて、コンタクトセンタを中心に据えることによって総合的な顧客体験を提供できるチャンスがあります。アスペクトは、コンタクトセンタの、規律化され、評価体系が確立されている顧客を中心としたコンタクト管理の実績をソーシャルメディアにまで拡大することで、これを可能にします。」
（Jim Freeze、アスペクト本社、チーフ・マーケティング・オフィサー）

*企業の顧客サービス戦略における意志決定者を対象とした、アスペクトに委託されたForresterの調査による。
**LithiumおよびMarketingProfsの「2012 State of Social Media Marketing Report（2012年度ソーシャルメディア・マーケティング状況レポート」による。

Lithium Technologiesについて
Lithiumは、企業が顧客の情熱を解放するための支援を行なっています。Lithiumのソフトウェアは、AT&T、BT、Best Buy、Indosat、Sephora、Skype、Telstraなど、400社以上の著名な企業に採用されており、ソーシャルでの顧客体験をサポートしています。また、企業のブランド力の成長、売上増加、コスト削減、そしてイノベーションの加速を支援し、顧客体験を再定義するコミュニティ形成に貢献しています。詳細は、http://www.lithium.com
またはTwitter、Facebook、自社コミュニティであるLithosphereにアクセスしてください。Lithiumはプライベート企業であり、米国カリフォルニア州エメリービルに本社を置き、その他にヨー

ロッパ、アジア、オーストラリアに拠点を構えています。

【アスペクトについて】
アスペクトは、カスタマーコンタクト・ソフトウェアおよび企業向けのワークフォース最適化ソリューションのコンビネーションにより、企業の顧客とのより良い関係の構築を支援しています。詳細は www.aspect.com/jp をご覧下さい。

その他、アスペクトに関する情報はTwitter @AspectUC やブログ http://blogs.aspect.com でもご覧になれます。

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。

* 本プレスリリースは、米国アスペクト本社が2013年1月7日
 に発表した内容を元に作成しています。

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）

以上

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