

多様なニーズに対応するため、業務範囲が拡大していく中で…

# 企業の価値向上への貢献を コンタクトセンターに期待する声が高まっています

でも実際は…



**顧客の声の収集・分析**を行い、商品開発・マーケティングに生かすにはどうしたら…



**オムニチャネル化**や**業務範囲拡大**で、顧客の声を扱う接点が増え、運用コストも増加…



**離職率**が高く、**人材不足**・採用難の状況。コストを抑えて、高品質のサービス提供が難しい…

コンタクトセンターに集まる「声」を活用すれば、課題は解決！  
日立のコンタクトセンターソリューションにお任せください。

As-Is 顧客満足度の向上

To-Be 企業全体の価値向上

## ●顧客の声を反映した事業運営

営業成績の向上

顧客理解に基づく企画・開発

マーケティング効果の拡大

## ●顧客サービスの向上

ユーザーエクスペリエンス向上

オムニチャネル化

## ●コンタクト業務の改善

応対品質向上

業務効率化

コンプライアンス対応

離職防止

# 提供ユースケース

顧客の声をさまざまなチャネルから集め、加工・活用するユースケースを提供します。  
豊富なユースケースを通じて、コンタクトセンターのサービス向上、顧客の声を反映した事業運営に貢献します。

## 顧客の声を反映した事業運営に対応したユースケース

### 顧客理解に基づく商品開発

- 通話内容の分類精度向上
- 埋もれていた顧客の声の抽出…など

### 営業成績の向上

- 成約・解約分析（成約ノウハウ抽出）
- マイクロマーケティング(顧客セグメンテーション精度向上)…など

## 顧客サービス向上に対応したユースケース

### 業務効率化

- CRM登録自動化
- 自動応答(対話・チャット)
- オペレーター人員配置最適化 …など

### 離職防止

- 顧客対応状況見える化
- オペレーターのストレス分析 …など

## コンタクト業務改善に対応したユースケース

### 応対品質向上

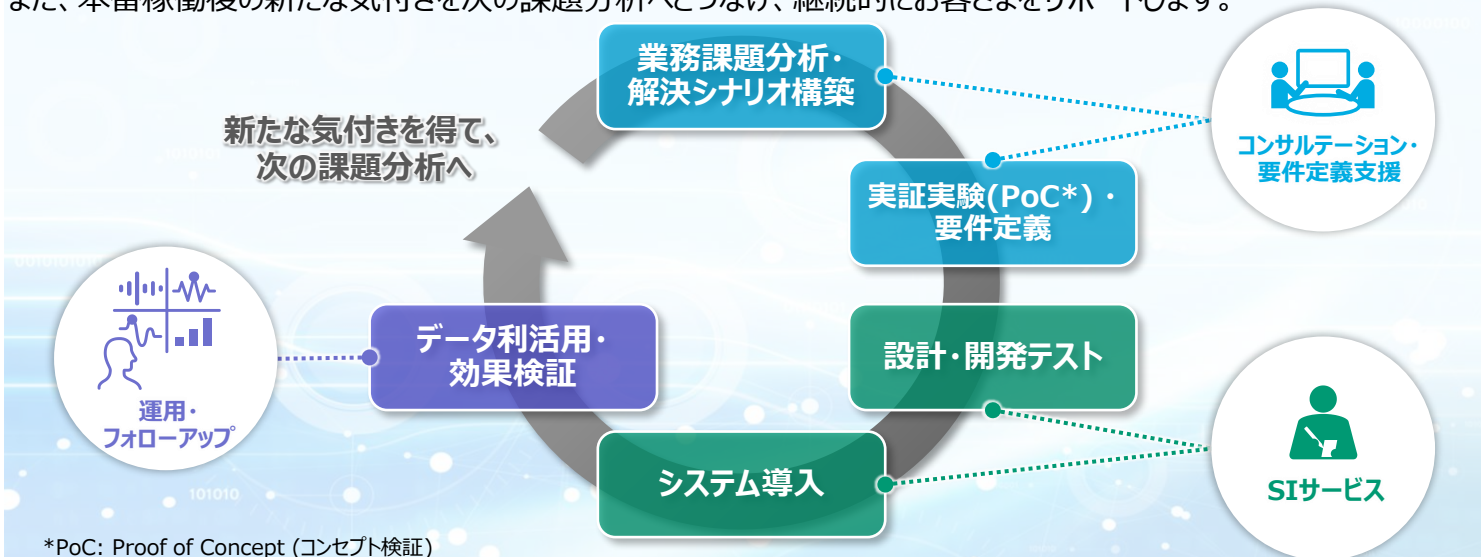
- FAQ検索効率化
- リアルタイム感性分析
- 対話品質評価
- コンプライアンス対応への通話履歴の活用 …など

## 各ユースケースを実現する日立のデジタル技術

- チャットボット
- 人工知能
- 音声テキスト化
- テキストマイニング
- 要約
- 分析・学習ツール
- 感性分析 …など

## 導入プロセス

課題を解決するシナリオを作成、実証実験の結果を踏まえてシステム化します。  
また、本番稼働後の新たな気づきを次の課題分析へとつなげ、継続的にお客さまをサポートします。



### お問い合わせ先

 株式会社 日立製作所

クラウドサービスプラットフォームビジネスユニット

インターネットでのお問い合わせ先

[https://www8.hitachi.co.jp/inquiry/it/harmonious\\_cloud/form.jsp](https://www8.hitachi.co.jp/inquiry/it/harmonious_cloud/form.jsp)