

2015年9月30日

東京都中央区晴海一丁目8番10号
株式会社エンゲージメント・ファースト
代表取締役社長 原 裕

メンバーズ子会社エンゲージメント・ファースト、 コールセンター向けエンゲージメント測定サービス 「CX(Customer Experience)アンケート」を提供開始 ～クラウド型IVR(自動音声応答)の活用で、効率的なアンケート調査が可能に～

株式会社メンバーズ(本社:東京都中央区、代表取締役:剣持 忠、以下「メンバーズ」)の子会社である株式会社エンゲージメント・ファースト(本社:東京都中央区、代表取締役:原 裕、以下「エンゲージメント・ファースト」)は、コールセンターにおける企業と顧客のエンゲージメントを恒常的に測定する「CX(Customer Experience:顧客体験)アンケート」サービスの提供を開始いたします。

■ サービス提供の背景

スマートフォン時代における顧客からの問い合わせ方法は、スマートフォンで検索し、サイトから電話する(Web to Phone)ケースが増えてきています。また、スマートフォンサイトという限られた接点で訴求できる情報やUIの制限上、提供できる情報量に限界があり、不明点等があれば、そのまま企業のコールセンターへ問い合わせることも増えており、顧客にとって企業のWebサイトとコールセンターの区別が無くなってきているのが現状です。

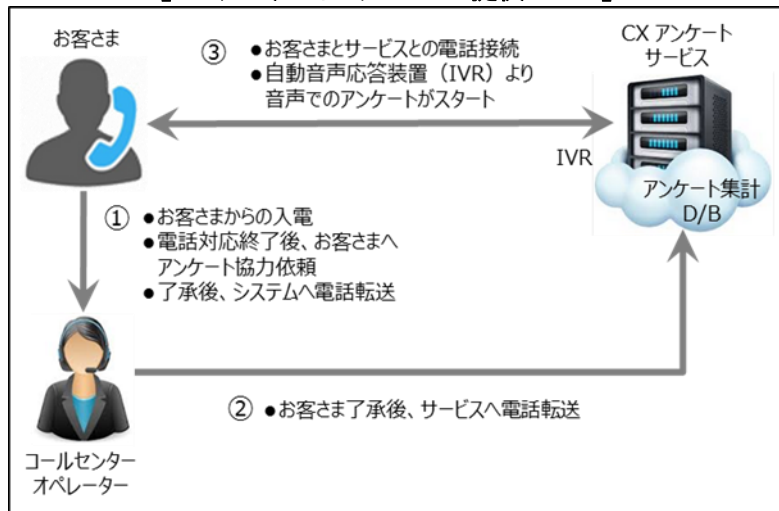
一方、企業側はコールセンターをコストセンターと位置付けていることが多く、できるだけ入電を減らすためにWebサイトのみで完結するサービスを推進していますが、こうした状況の中で、スマートフォンサイト・Webサイトから電話番号を探し、敢えて電話を掛ける顧客への電話対応における顧客体験は、顧客エンゲージメントに大きな影響を与えていると想定されます。

■ サービス概要

CXアンケートは、コールセンターでの入電者の顧客体験フィードバックを低コストかつ、簡単に継続的に実施できるクラウド型サービスです。コールセンターへの電話問い合わせ後、アンケート協力の了承を得たお客さまに対して、オペレーターはクラウド上のIVR(自動音声応答:Interactive Voice Response)サービスに通話回線を転送し、直前のコールセンターオペレーターによる顧客体験等に関するアンケートを行います。プッシュボタン番号での回答や音声メッセージでの回答が収集可能であり、回答内容はクラウドからいつでもCSVファイルや音声データとしてダウンロードできます。これにより企業はコールセンターでの顧客体験を定量的に把握することで、課題を見出し、改善に役立てることが可能となります。

また、クラウド型のIVRサービスを活用するため、システムや機器設備等の準備を必要とせず、低コストで手軽にアンケートを実施することが可能となります。

これまではオペレーターの対応品質等を把握するため、コールセンターへ入電したお客さまに対して、郵送によるアンケートを実施していましたが、本サービスでは電話対応直後のアンケートでスピーディーに意見や感想を収集することが可能となり、オペレーターの品質改善やクレーム等にも迅速に対応できるため、企業のリスクマネジメントの観点からも有効なサービスです。

【CX アンケート・サービス 提供フロー】


提供するアンケートサービスは、コールセンター・オペレーターの対応品質を問うアンケート以外にも、コール量の増加が予想される際の一時的な音声案内サービスの他、音声メッセージによるプロモーションや、商品やサービス内容に対するニーズ調査等、様々な業務での活用が可能なサービスとなります。

また今後は、了承を得た企業間での情報交換を行うことにより、自社と他社との顧客体験を比較することや現状課題を共有する共創活動のためのユーザーコミュニティの提供も予定しています。

■ 価格

- ・ 基本料金
 - 初期導入費: 50 万円(アカウントセットアップ、基本インストラクション)
 - 月額利用費: 50 万円
- ・ オプション料金
 - 初期導入時アンケート設計等のコンサルティング費: 50 万円～
 - 収集データの集計・分析、レポート作成業務: 別途ご相談

■ 株式会社エンゲージメント・ファースト

所在地: 東京都中央区晴海一丁目 8 番 10 号 晴海アイランド トリトンスクエアオフィスタワー-X 37 階

代表者: 代表取締役 原 裕

資本金: 10,000,000 円

URL: <http://www.engagement1st.com/>

Facebook: <http://www.facebook.com/engagement1st>

■ 本サービスに関するお問い合わせ

株式会社エンゲージメント・ファースト

担当 高見沢

TEL: 03-5144-0640 / mail: engagement_first@members.co.jp

■ 本リリースに関するお問い合わせ

株式会社メンバーズ 経営企画室

広報担当 岡田

TEL: 03-5144-0660 / mail: press@members.co.jp