

News Release

2015 年 12 月 3 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

メンバーズ子会社のエンゲージメント・ファーストと MOVAAA、 コールセンター向けサポート動画開発ソリューションの提供を開始

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」)と株式会社 MOVAAA(本社:東京都中央区、代表取締役社長:浅見 浄治、以下「MOVAAA」)は共同で、コールセンター向けサポート動画開発ソリューションの提供を開始しました。

■背景

スマートフォン時代におけるコールセンターへの問い合わせ方法は、スマートフォンで検索し、Web サイトで情報を閲覧、そのままスマートフォンで電話をかける等、一連の流れが 1 つのデバイスで可能になり、顧客にとってシームレスなコミュニケーションが実現しています。

2015 年 7 月にエンゲージメント・ファーストがダイレクト損害保険会社を対象に行った顧客体験調査「エンゲージメント・サーベイ」(※1)では、Web サイトやコールセンター等の顧客接点への接触が多い顧客ほどエンゲージメントが高い結果が出ており、企業のマーケティング活動においても、複数のチャネルを活用した多面的な顧客体験価値の提供が重要な施策として注目されています。

しかし、企業側の多くは、Web サイトとコールセンターを異なる部署で管轄していることが多く、一貫性を持った顧客とのコミュニケーションに課題を抱えています。

また、最近では企業の顧客サポート部門での動画活用の検討が進んでおり、特にアメリカではコールセンターで動画を活用することで、インバウンドコールの削減や顧客との通話時間の削減、顧客の理解促進に効果が出る等の事例も多く出てきています。

このたび、コールセンターと Web サイトにおいて企業と顧客のエンゲージメントをデザインするエンゲージメント・ファーストと、Web 動画マーケティングを支援する MOVAAA は共同で、コールセンター向けのサポート動画開発のソリューション提供を開始します。

■ソリューション概要

エンゲージメント・ファーストが、コールセンターの顧客戦略や構築・運用コンサルティング経験、豊かなパートナーネットワークを活かし、顧客からの問い合わせが多いコールリーズンやコールログ、Web サイトの FAQ で閲覧数が多いコンテンツ等に基づいた動画シナリオを作成し、MOVAAA が Web 動画マーケティング支援の実績を活かし、サポート動画の制作を行います。

また、サポート動画の活用施策(ソーシャルメディアを含む Web サイトや e-mail 等、他チャネルを含めたコールセンター全体での導線設計)も行い、閲覧経路の分析や閲覧者へのアンケート調査等も実施することで PDCA に基づいた運用を行います。

詳細は以下の通りです。

●コンサルティング業務

- ・課題の整理(コールログや FAQ アクセスログ等を用いた、コールセンター・Web 運用担当者へのヒアリング)
- ・動画にすべき課題、本数などの整理
- ・サポート動画の認知度、閲覧数向上のためのコールセンターとの連携設計
- ・効果測定

News Release

- 動画制作業務
 - ・サポート動画シナリオ作成
 - ・サポート動画制作
 - ・YouTube 等への掲載をはじめとする、動画配信支援

顧客接点となるチャネルの連携に関しては、スマートフォンからコールセンターへ電話問い合わせをした顧客に対して、問い合わせの内容に関連するサポート動画情報(URL)の SMS 送信や、IVR(Interactive Voice Response:自動音声応答装置)と組み合わせ、音声案内での各種動画コンテンツの自動提供等、様々な手法での導線設計を行います。

■価格

400 万円～(コンサルティング業務およびサポート動画制作業務(10 本～))

※詳細は、サポート動画内容(アニメーションや CG 利用の有無、ロケ日数、ナレーション対応有無等)により、個別にご相談させていただきます。

今回のソリューションは、以下の課題・ニーズをお持ちの方へおすすめします。

- ・ コールセンターのインバウンドコールを減らしたい
- ・ コールセンターをコストセンターからプロフィットセンターにしたい
- ・ AHT(Averageg Handling Time) や ATT(Average Talk Time)を減らしコストを削減したい
- ・ コールセンターの対応力強化により、顧客満足度を高めたい
- ・ コールセンターオペレーターのサービスや商品研修の負荷を削減したい
- ・ Web サイトの FAQ コンテンツとの連携により、顧客満足度を高め、優れた顧客体験を提供したい 等

※1 2015 年 7 月 22 日発表、「第 1 回 ダイレクト損保 エンゲージメント・スコア ランキング」

<http://www.members.co.jp/company/news/2015/0722.html>

■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: 1,000 万円

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

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

エンゲージメント・ファーストは 2015 年 5 月に株式会社 TREEE のコールセンター・コンサルティング事業を譲り受け、オムニチャネル・コンサルティング事業を開始しました。

今後ともエンゲージメント・ファーストではあらゆる顧客体験チャネルでのエンゲージメント向上をデザイン(エンゲージメント・デザイン)し、顧客体験価値向上の全体最適化を支援してまいります。

■本リリース・サービスに関するお問い合わせ先

株式会社エンゲージメント・ファースト

担当 萩谷、高見沢

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

■報道関係のお問い合わせ先

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