



CX グランドデザイン

カスタマーサポートのつくり方

※ りらいあコミュニケーションズは、KDDIエボルバと経営統合を行い、9月1日より、新会社「アルティウスリンク株式会社」になりました。

サービスに関するお問合せはこちら

アルティウスリンク株式会社

フリーコール 0120-610-810

フリーコール



<https://www.services.altius-link.com/contact/form/>

- 1 コンタクトセンターのあり姿**
- 2 設計する手順**
- 3 ソリューション・ツールの位置づけ**
- 4 デジタルチャネルフロー例**

1 コンタクトセンターのあり姿

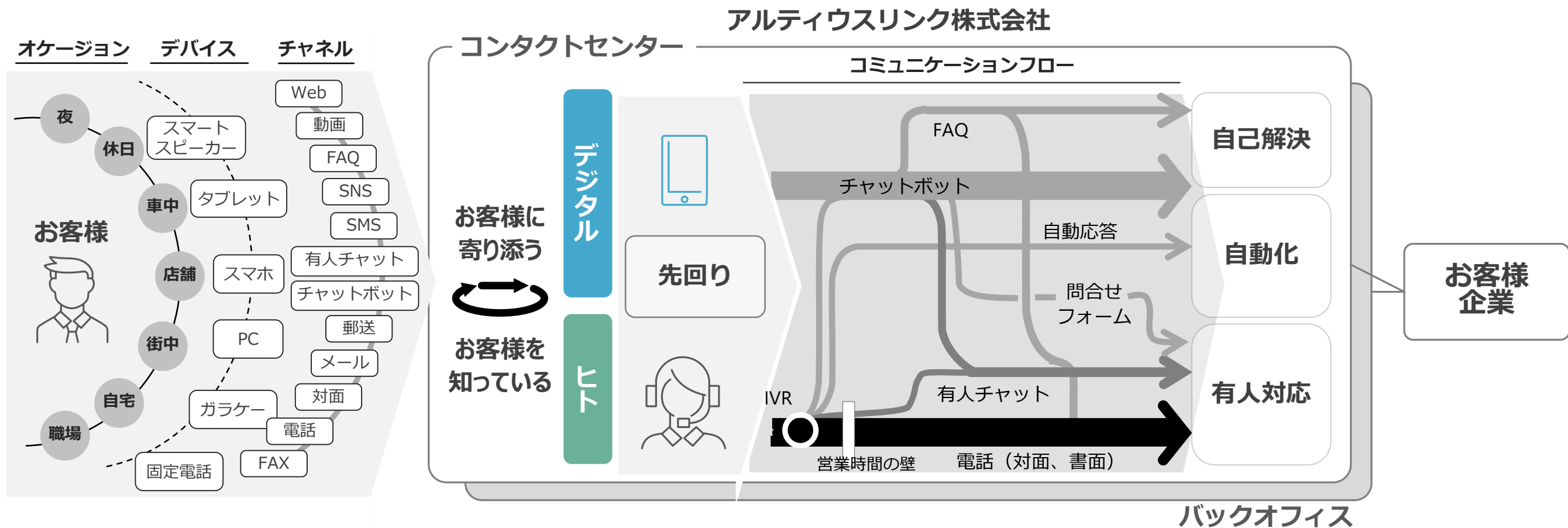
2 設計する手順

3 ソリューション・ツールの位置づけ

4 デジタルチャネルフロー例

1.コンタクトセンターのあり姿 「おもてなし」の高度化による体験価値の向上

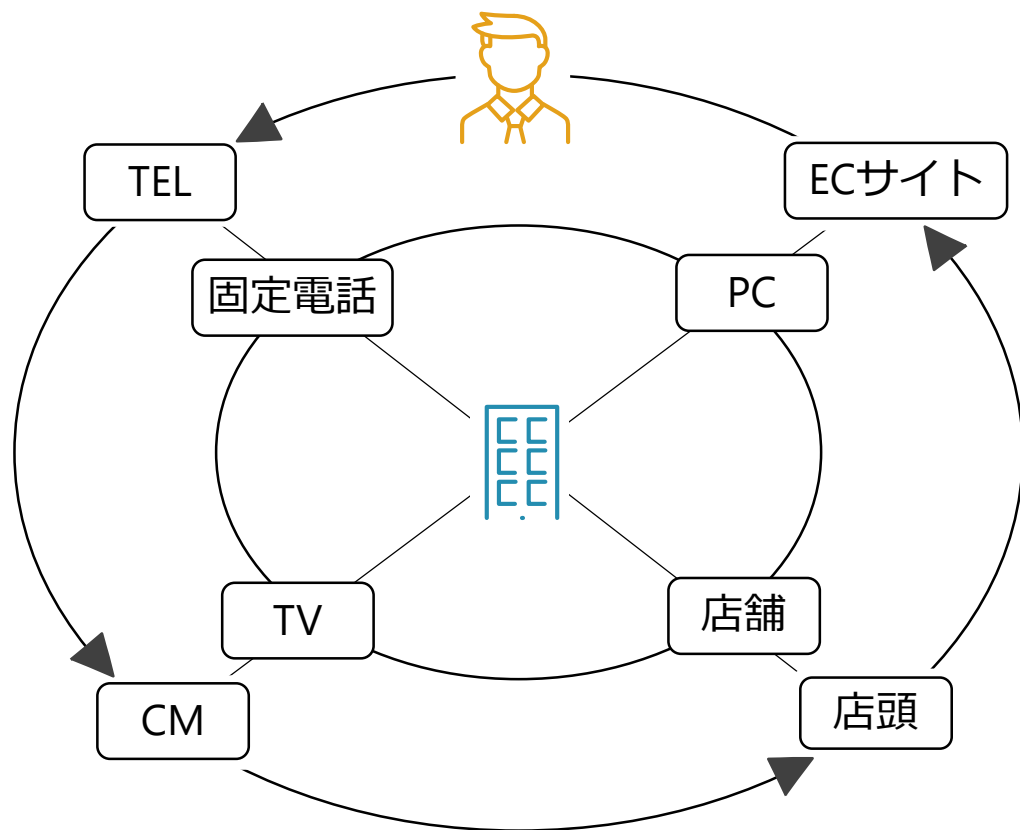
「ヒト」ならではの寄り添いに「デジタル」を組み合わせることでより快適なCXにし「ヒトとデジタル」によって「おもてなし」を高度化します。



2-1. コミュニケーションの変化 お客様との対話の難易度を高めたチャネルの多様化

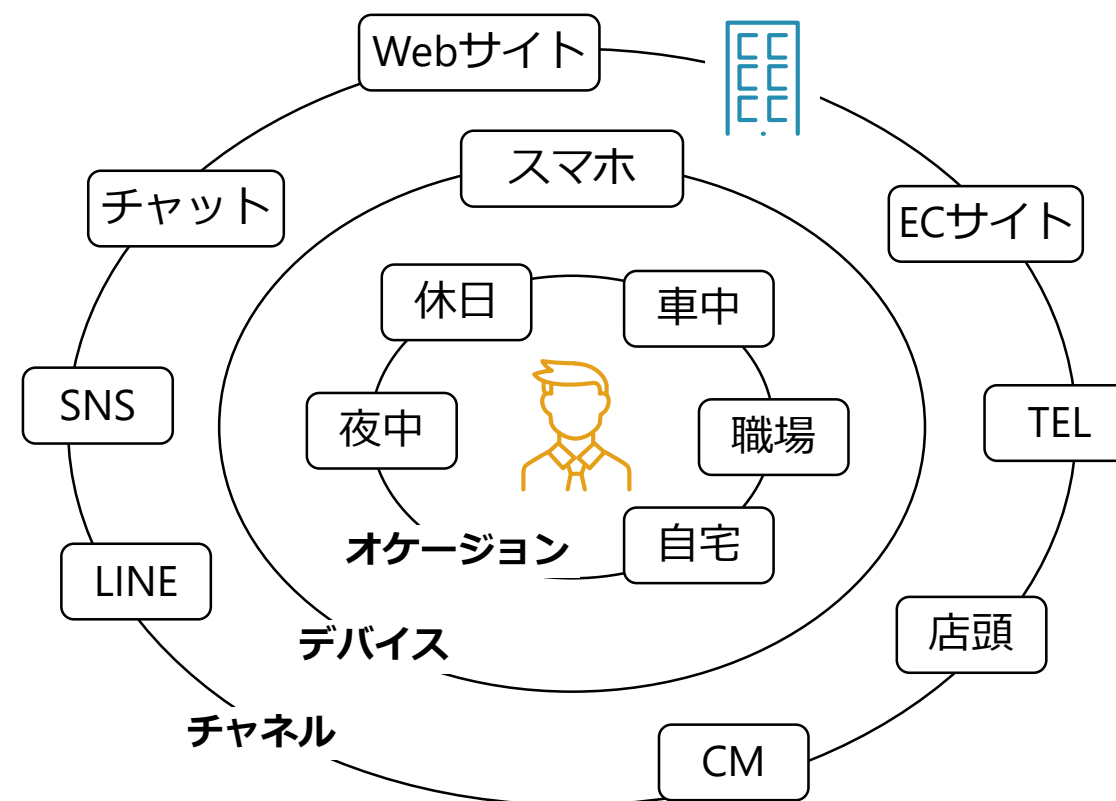
スマートフォン普及前

スマートフォンの普及以前、
お客様は、企業の用意するチャネルに合わせて
コミュニケーションを取っていた。



現在

スマートフォンが普及した現在は、お客様が
問い合わせる時間や場所、チャネルの自由度が増しており、
企業はお客様の行動や状況に合わせる必要がある。



2-2.なぜDXが必要か お客様とビジネスの変化をつなぐ新たなコミュニケーション体験の創造

デジタル環境の変化

消費生活の変化

スマートフォンがお客様の行動を変えた。

自宅、オフィス外でもネットに繋がる、コミュニケーションが可視化されて、同期・非同期の会話を自ら選べる。

ビジネスモデルの変化

新規参入者は、いままでのビジネスを常時接続のチカラによって全く新しく変化させてしまう。

ライドシェアサービス（タクシー業界）、バケーションレンタル（旅行）、オンデマンド配信（ビデオレンタル）

コミュニケーション体験

CONTACT CENTER

両者を繋ぎ、これらの変化に対応する「コミュニケーション体験」が必要になる。

能動的に先回りして回避する、自分で解決できる接点をつくる、ヒトが親身になってサポートする。
これらの体験を実現するために、両者をつなぐコミュニケーションへ完全に変化・変態させる（=DX）

さらなるデジタル技術の進化

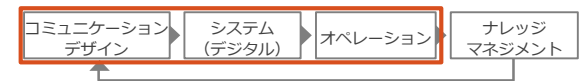
1 コンタクトセンターのあり姿

2 設計する手順

3 ソリューション・ツールの位置づけ

4 デジタルチャネルフロー例

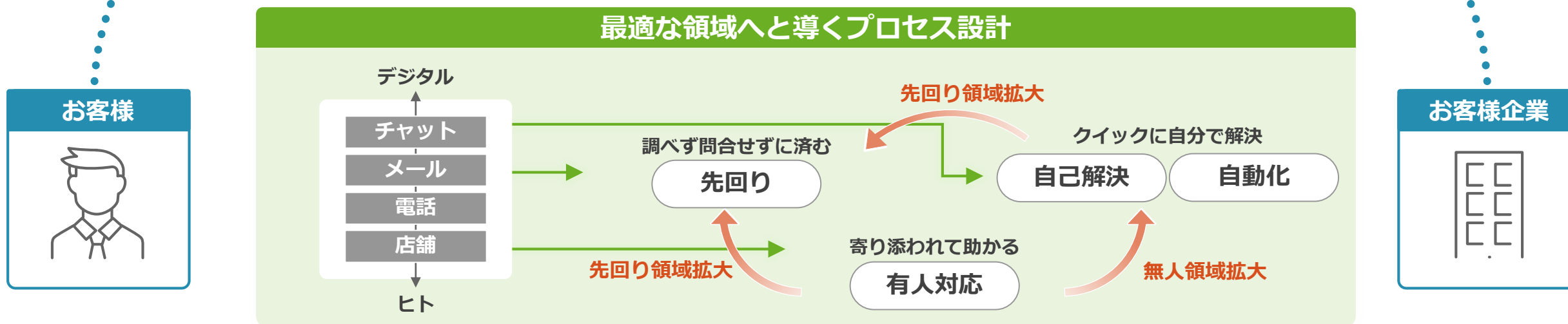
1. 快適なコミュニケーション体験のつくり方 コミュニケーションの躓きや滞りを解消する「ヒトとデジタル」の融合



システム（デジタル）をオペレーション（ヒト）に融合させ、「問合せ」不要な領域や自分で解決できる領域を増やししながら、ヒトならではの寄り添いを十分に生かし、快適なコミュニケーションを実現し続けます。



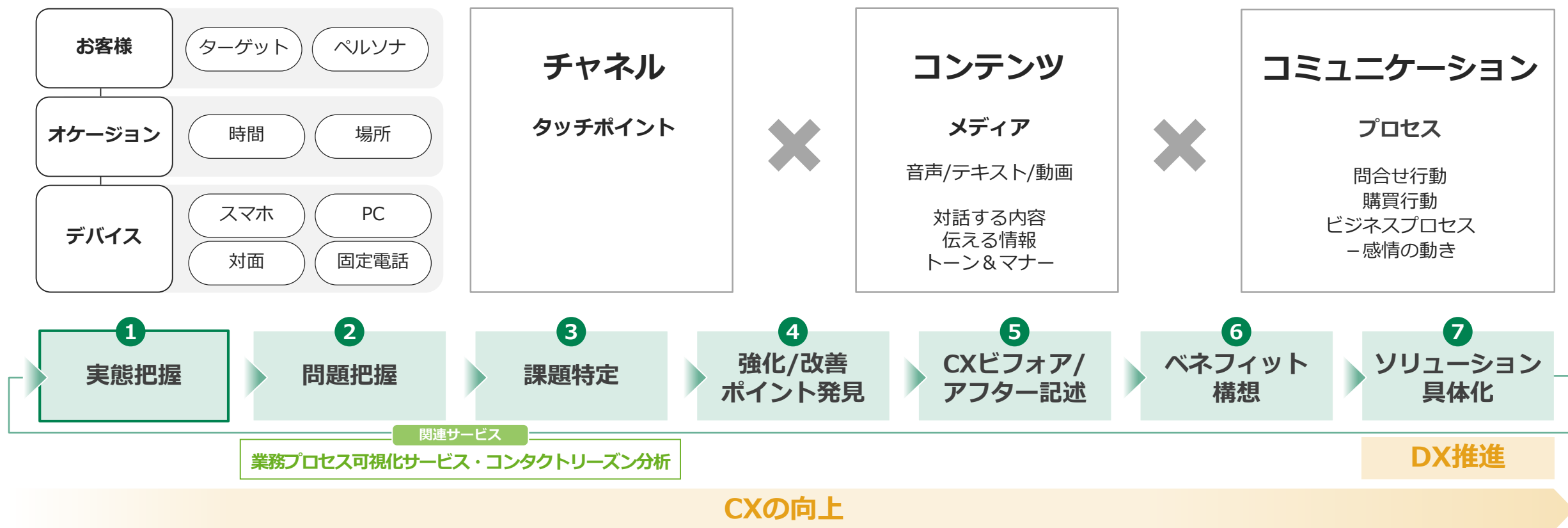
「ヒトとデジタルの融合」で「先回り」「自動化」「自己解決」「有人対応」の4つの領域を具体化



2. コミュニケーションデザイン・プロセス お客様のコミュニケーションをよりよくする独自メソッド

アルティウスリンク株式会社は、お客様のために用意された「チャンネル」と「コンテンツ（音声・テキスト等）」、そしてCXにかかわる「コミュニケーション」を可視化し、実態を把握したうえで課題を特定するコミュニケーションデザインの手法を活用し、お客様企業の「DX推進」を軸にした「CXの向上」を支援します。

アルティウスリンクの コミュニケーションデザイン・メソッド



1 コンタクトセンターのあり姿

2 設計する手順

3 ソリューション・ツールの位置づけ

4 デジタルチャネルフロー例

1. ソリューション開発コンセプト 4つの領域の強化によるEffortlessの実現

4つの領域を（Personalized）、（Automation）×（Human Touch）の視点で強化し、（Effortless）を実現する。

4つの領域

先回り

自己解決

自動化

有人対応

Personalized お客様のことを分かっている
ex. 自身の情報を伝えなくていい。自分に関係ある
ことだけを案内してもらえる

Automation

自動化
ex. 待たない

×

Human Touch

有人対応
ex. 複雑なことも
説明してくれる

Effortless 滑らかな解決
ex. 面倒臭くない。
待たない。時間を取られない。

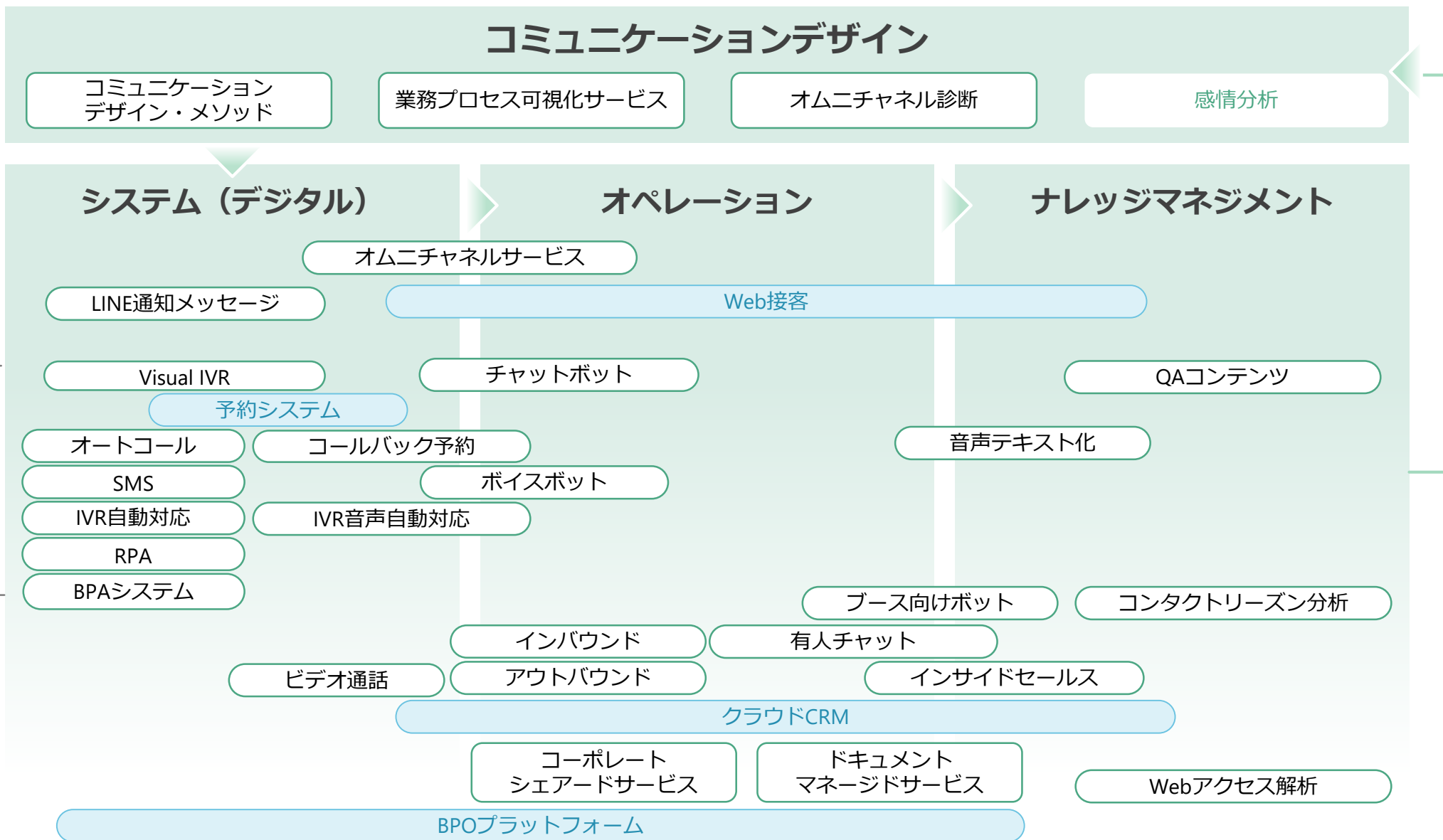
解決

3. ソリューションラインナップ 「ヒトとデジタル」を組合せたオペレーションでCX向上をサポート

凡例

- XXX ソリューション
- XXX 検討中ソリューション

- 先回り
- 自己解決
- 自動化
- 有人対応



- 1 コンタクトセンターのあり姿
- 2 設計する手順
- 3 ソリューション・ツールの位置づけ
- 4 デジタルチャネルフロー例**

