

平成 23 年 11 月 11 日
株式会社エヌ・ティ・ティ・ソルコ

News Release

ソーシャルメディア対応コンタクトセンターサービスの提供開始について

株式会社エヌ・ティ・ティ・ソルコ(以下、NTTソルコ、本社:東京都港区、代表取締役社長:武藤弘和)は、電話やメールなどのコンタクトチャネルに加え、新たなコンタクトチャネルとして Twitter や Facebook などのソーシャルメディアへの対応を開始します。

従来の音声による対応に加え、ソーシャルメディア上において、企業に関する様々な声の収集・分析を行います。分析結果によるレポートを提供するとともに、意見・要望・不満等、アクティブな対応が必要な書き込みに対しダイレクトに回答やご案内を差し上げ、CRM の強化を実現します。

こうしたソーシャルメディア運用を一貫して効率的に実現するために、グローバルで実績を誇る企業向け Twitter/Facebook クライアント「CoTweet」を活用します。これにより、電話・メール・ソーシャルメディアを1つのコンタクトセンターで対応する、統合的なコンタクトサービスを提供いたします。

ソーシャルメディアの利用が拡大する中、多くの企業が Twitter アカウントや Facebook ページの運用に着手していますが、従来型のプロモーションとは異なることから、様々な課題が発生しています。NTT ソルコは、25 年のコンタクトセンター運営経験で培ったダイレクトコミュニケーションのノウハウと、「CoTweet」のシステム機能を合わせることでソーシャルメディア運用にまつわる課題解決をお手伝いします。

■ ソーシャルメディアに対応した、総合的コンタクトセンターサービスの特徴

- Twitter 上の「つぶやき」や Facebook への書き込みへの対応履歴の蓄積により、顧客ひとりひとりに合わせたコミュニケーションが可能になります。
- 「効果的な情報蓄積」や「蓄積した情報に基づくコミュニケーション」などのダイレクトコミュニケーションのノウハウを活用することで、消費者との交流を最適化します。
- 検索した Twitter 上の「つぶやき」や Facebook への書き込みにタグ付けし、種類別にオペレータに振り分けることで、優先順位をつけ効率的にオペレーションを行います。
- 「CoTweet」で分析できるレポート機能に加えて、NTT ソルコの VOC 分析ノウハウを活用することでより多角的な分析が可能になります。

今後はクライアント企業の多様なニーズに対応するために、以下のようなサービスを予定しています。

■ 提供予定サービス

- 対話によるブランディング
- 質問に対する回答などのアクティブ・パッシブなサポート
- PR 等の情報発信
- キャンペーンなどのプロモーション支援
- ソーシャルメディア上のクチコミの収集・分析

(*)NTT ソルコについて

NTTソルコでは顧客接点の重要拠点であるコンタクトセンターをコアに、洗練されたリアルタイム・インタラクティブコミュニケーションを実現する人材(研修)、お客様とのリレーションシップ構築のための効果的なプロセス、またマルチチャネルコンタクトセンターシステムなどの戦略的融合により、企業のさまざまなニーズに合致した最適なソリューションをご提供しております。

(株式会社エヌ・ティ・ティ・ソルコ HP: <http://www.solco.co.jp>)

(*)「CoTweet」について

NTTコミュニケーションズが日本語版を提供する、全世界で 20,000 社が活用するクラウド型企業向けTwitter/Facebookクライアントサービス。アカウントの一元管理機能をはじめ、企業がチームでソーシャルメディアを通じてマーケティング活動やユーザサポートを効果的に行うための機能を有する。特に、強みである「対話」機能はアクティブサポートに最適で、企業と顧客の間のエンゲージメント実現を支援する。(CoTweet HP: <http://cotweet.jp/>)

<本件問い合わせ先>

株式会社エヌ・ティ・ティ・ソルコ
第一営業本部 営業推進部 eCRM 推進担当

大城・甲斐・塚本

TEL : 03-5532-0134

E-mail : ecrm@ml.solco.co.jp