



ダリア



# TRAM SYSTEM

NEWS LETTER

Ver. 2013. 11

## 今月のコンテンツ



### 掃除機

#### ◎ 次世代お掃除ロボットがすごい

- ・今度のお掃除ロボットは空を飛ぶ!?



### CCS

#### ◎ コールセンターシステムのススメ

- ・顧客の声が企業成長のカギ
- ・コールセンターシステムの各種機能説明



神前神楽

11月は別名「神楽月」とも言いますが、神楽(かぐら)とは神前で演奏する舞楽の事です。その昔、日本において11月は太陽が最も衰えるとともに、魂の力も弱まると考えられていました。そこで「神楽」を催すことにより、神様の力を借りて鋭気を養うため、盛んに「神楽」が行われたことから「神楽月」と呼ばれるようになったそうです。

今年も残すところあと1ヶ月とちょっとです、来年に向けてしっかりと英知を養い、飛躍の年としたいところですね。

## ◎ 次世代お掃除ロボットがすごい

・今度のお掃除ロボットは空を飛ぶ!?

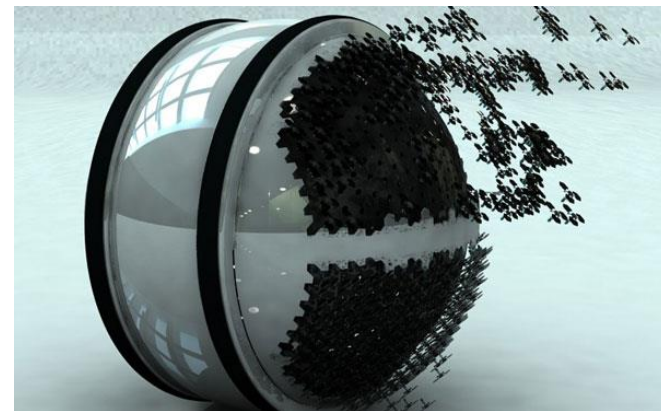


2002年に登場したお掃除ロボットのルンバですが、今では全世界で800万台を売り上げる大ヒットとなりました。  
 ルンバに新たな息吹をとということで、『Electrolux Design Lab2013』デザインコンペで60以上の国々から1700点以上もの提案の中で最終候補まで残った1つが左図の「Mab」と呼ばれるお掃除ロボットです。その掃除方法はきわめて独特で、本体に組み込まれている908体の小型ロボットが部屋の中を飛び回り、ゴミやほこりを回収するというもので、ソーラー・システムも搭載されているそうです。

これが実現すれば、まさしく完全全自動の掃除システムの誕生となります。ルンバと違い飛行式ですから、床だけでなく棚の上や床に物が散乱している状態でも、その間を縫って掃除できるでしょう。また、おそらく壁などの垂直面にもある程度は対応可能だと思われます。

しかし、今の段階はまだあくまで「コンセプト」であり、実現性やコストにはまだまだ未知数な部分も多くあります。子供がいるご家庭や、猫を飼っている家では出撃するたびに小型ロボットが撃墜されそうですし・・・。

とは言え、画期的なアイデアあることに変わりはありません。今後の展開が楽しみです。



発売されれば絶対欲しいですけど、ルンバと同じ価格帯で買えそうな気はしないですよー・・・。



## ◎ コールセンターシステムのススメ ①

### ・顧客の声が企業成長のカギ

顧客の声は、「問合せ」「要望」「クレーム」といった形で、日々企業にもたらされています。その声に応えることが顧客満足につながり、企業の成長に直結するとはわかっているにもかかわらず、その数に業務がおいつかず、うまく活用できていないケースがよくあります。

では、その顧客からの声をどのように展開すれば、効果的に業務へ反映されるのか、2つのポイントに分けてみていきましょう。

#### 【ポイント①:顧客からの問合せ対応業務を効率化させる】

既存顧客の対応・販売履歴が着信時に瞬時にわかること(CTI)、問合せの内容によって適切なオペレーターへつなぐこと(ACD)、人が対応する一部を自動音声にて対応すること(IVR)、複数拠点で取りこぼしや話中を防ぐ体制を作る(IP-PBX)などが挙げられます。この結果、オペレーターへの負担が軽減され、スキルの定着化やモチベーションのアップへとつながります。

#### 【ポイント②:顧客からの問合せのうち、マーケティングや経営などに活用する】

オペレーターの対応した履歴をなるべく簡単な方法で入力し(CTI)、必要な情報から経営に生かすためのデータマイニングをする管理ツール(CRM)が必要になります。

時には、オペレーターのクレーム対応した録音データ(全通話録音)を紐解き、オペレーターのスキルアップ材料として利用したり、全体的なコールセンター運用へ活かすことにより、顧客満足度のアップへつなげます。



## ◎ コールセンターシステムのススメ ②

### ・コールセンターシステムの各種機能

それでは次に、ポイント①・②で挙げられた6つの機能について見ていきましょう。



#### 【CTI (Computer Telephony Integraion)】

電話とコンピュータを連動させるシステムです。  
代表的な機能としては、顧客データベースと連携し、電話着信時、瞬時にオペレーターのPC画面に過去の顧客履歴をポップアップ表示されるものがあります。

#### 【IP-PBX (Internet Protocol Private Branch eXchange)】

IPネットワーク内でPBX機能を持っている装置またはソフトウェアを指します。  
先月号「TRAM NEWS LETTER Ver 2013.10」で詳しく説明しておりますのでそちらをご覧ください。

#### 【IVR (Interactive Voice Response)】

自動音声にて応答するシステムです。  
「〇〇をお申し込みの方は数字の1を、〇〇を解約されたい方は数字の2を押してください。」など

#### 【CRM (Customer Relationship Management)】

顧客満足度向上のために、顧客との長期的な関係を構築するための経営手法であり、CTIや全通話録音などのデータから必要な情報を抽出するシステムです。

#### 【ACD (Automatic Call Distribution)】

問合せをオペレーターのスキル別に自動振り分けできます。  
経験の浅いオペレーターに経験を積ませるために、優先的に鳴らすなど。

#### 【全通話録音】

文字通り全通話録音できるシステムですね。  
受話器をあげると自動で録音がスタートされ、録音されたデータはPCに保存されます。

業種や規模によって必要な機能や使い方は千差万別です。  
トラムシステムでもコールセンターシステムは取り扱っておりますので  
お気軽に相談して下さいね。

お問い合わせはコチラ **0120-082-258**



トラムシステム株式会社

〒465-0063

愛知県名古屋市名東区新宿2丁目55番地

TEL:052-701-2634

FAX:052-701-2637

Mail : [info@tramsystem.jp](mailto:info@tramsystem.jp)