



WEB DL版

DEC Visual IVR

サービス紹介資料

Digital Customer Communication



© transcosmos inc. All rights reserved.

注意事項

記載されている内容は2023年1月時点のものであり、内容は告知なく変更される可能性があります。あらかじめご了承ください。詳細をご要望の方は当サイトまでお問い合わせください。

TABLE of CONTENTS

- 01 コミュニケーションの変化
- 02 DEC Visual IVRとは
- 03 管理画面及び、操作性
- 04 導入実績及び、事例
- 05 スケジュール及び、参考価格

01

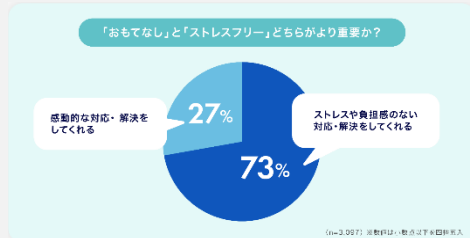
コミュニケーションの変化

- 消費者が問題解決に至るまでのカスタマージャーニーと顧客体験向上のポイント

消費者が問題（疑問）解決に至るまでのプロセスで重要視されるものは ストレスや負担感を感じない対応

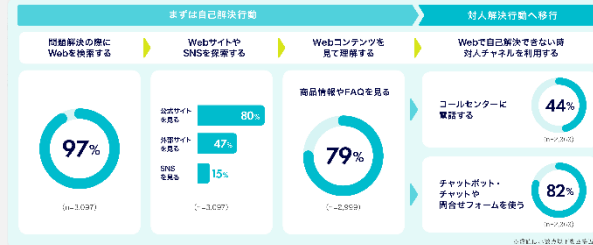
CXに影響する3つの事実

消費者は感動的な企業の対応よりも
ストレスフリーな体験を求めている



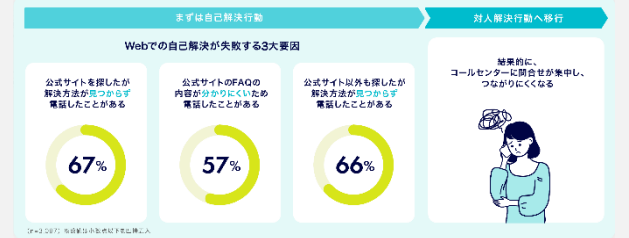
消費者は感動的な企業の対応よりも、
ストレスフリーな体験を求めている
(73%)。企業はチャンネルの拡充だけでは
なく、デジタル技術を駆使し、問題解決
行動のプロセス自体を改善していく必要
がある。

消費者の多くはまずWEB検索を行い、
自己解決を図る



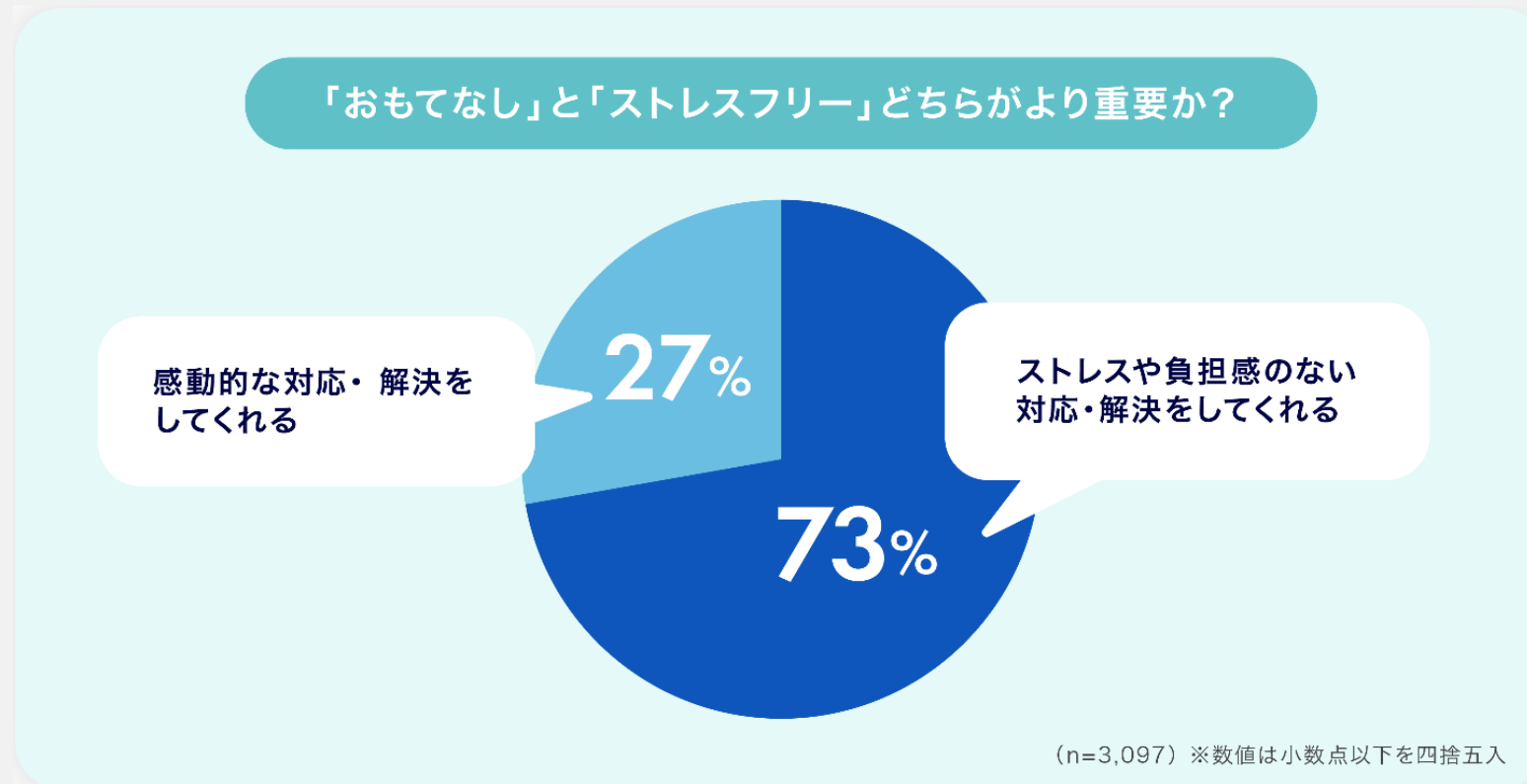
消費者の多くは問題（疑問）発生時には
まずWEB検索を行い（97%）、自己解決
を図る。サイト導線やコンテンツ不備から
自己解決できない場合は、不満を募らせ
ながら有人チャネルへと流れていく。

WEBでの自己解決が失敗するのは
サイト構造・導線を含むわかりにくさ

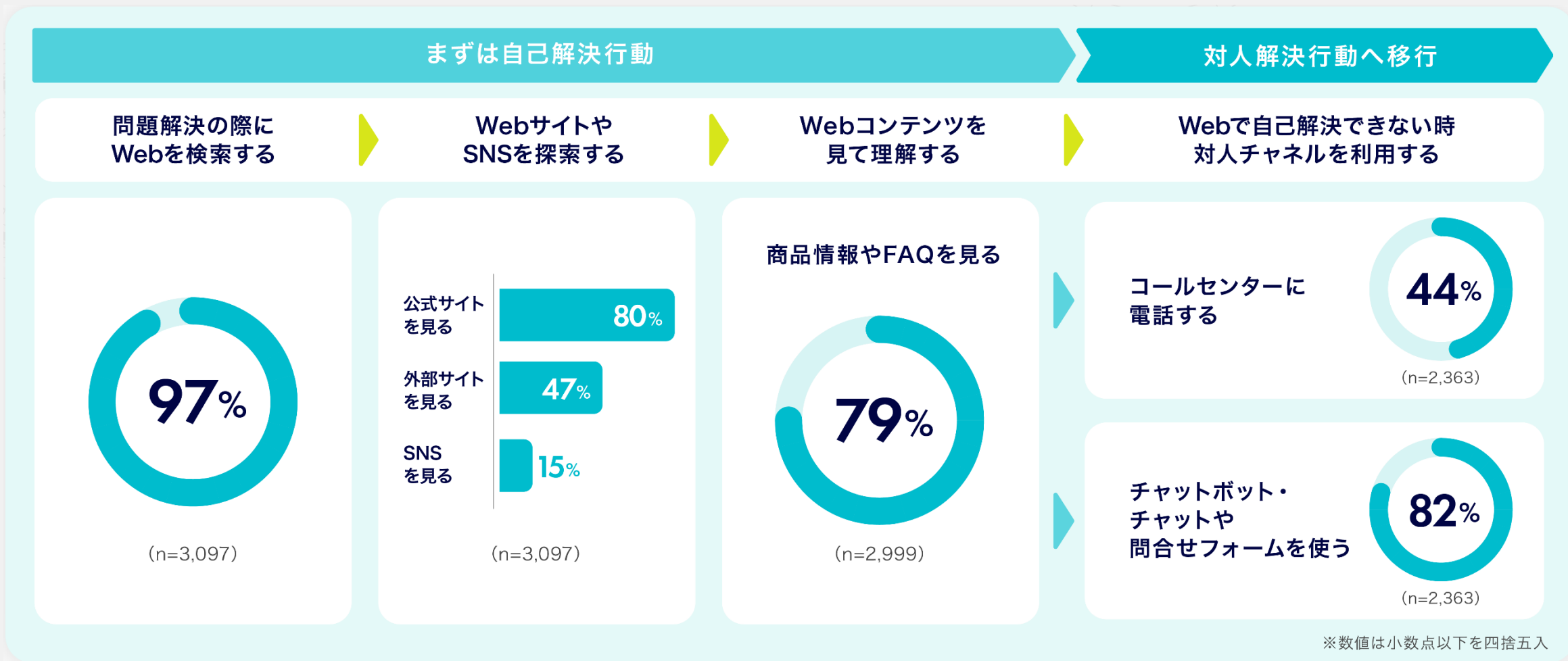


消費者の自己解決を促すには、FAQ
コンテンツの充足や説明内容の見直し
だけでなく、WEBの検索性向上や
サイト構造・導線の見直しなど、
カスタマージャーニー全体の改善が
求められる。

消費者は感動的な企業の対応よりも、ストレスフリーな体験を求めている



消費者の多くは問題（疑問）発生時にはまずWEB検索を行い（97%）、自己解決を図る



※数値は小数点以下を四捨五入

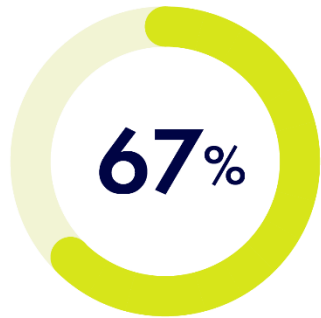
消費者の自己解決を促すには、FAQコンテンツの充足や説明内容の見直しだけでなく、WEBサイトの検索性やサイト構造・導線の見直しなど全体の改善が求められる

まずは自己解決行動

対人解決行動へ移行

Webでの自己解決が失敗する3大要因

公式サイトを探したが
解決方法が見つからず
電話したことがある



公式サイト内のFAQの
内容が分かりにくい
ため電話したことがある



公式サイト以外も探したが
解決方法が見つからず
電話したことがある



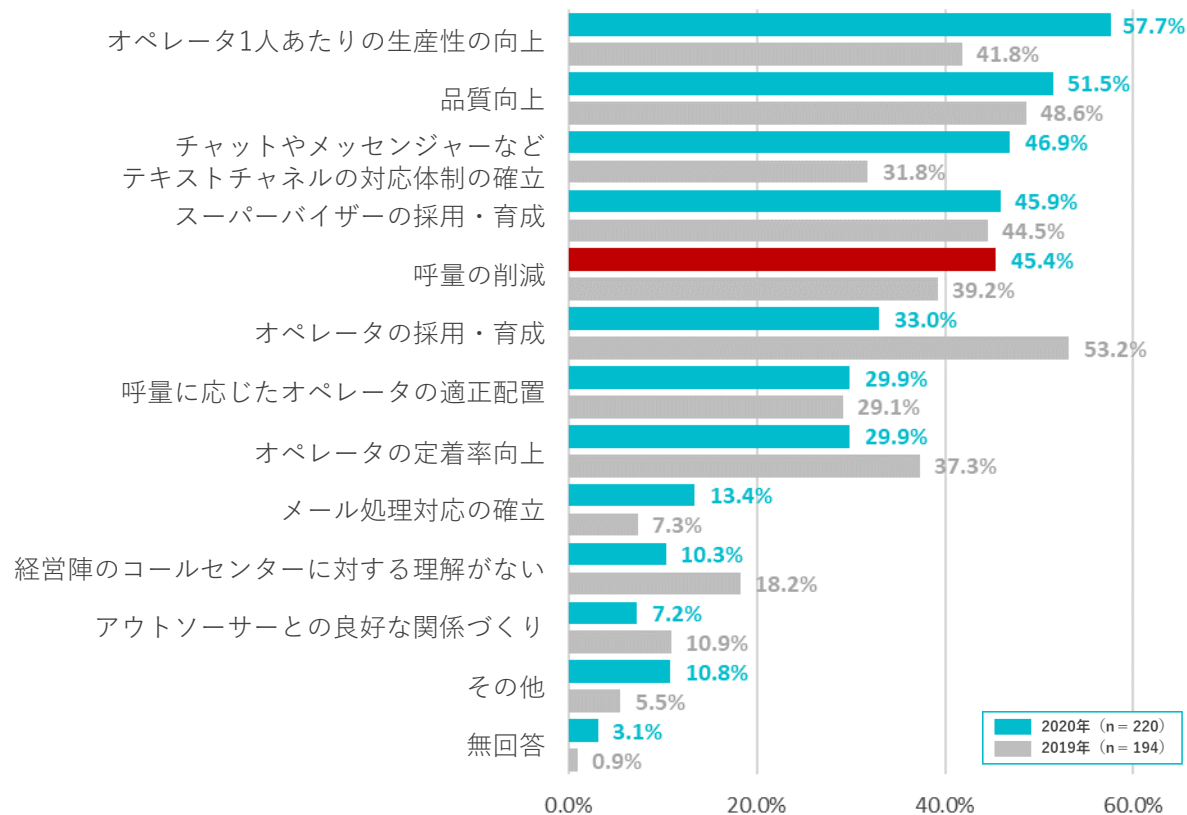
結果的に、
コールセンターに問合せが集中し、
つながりにくくなる



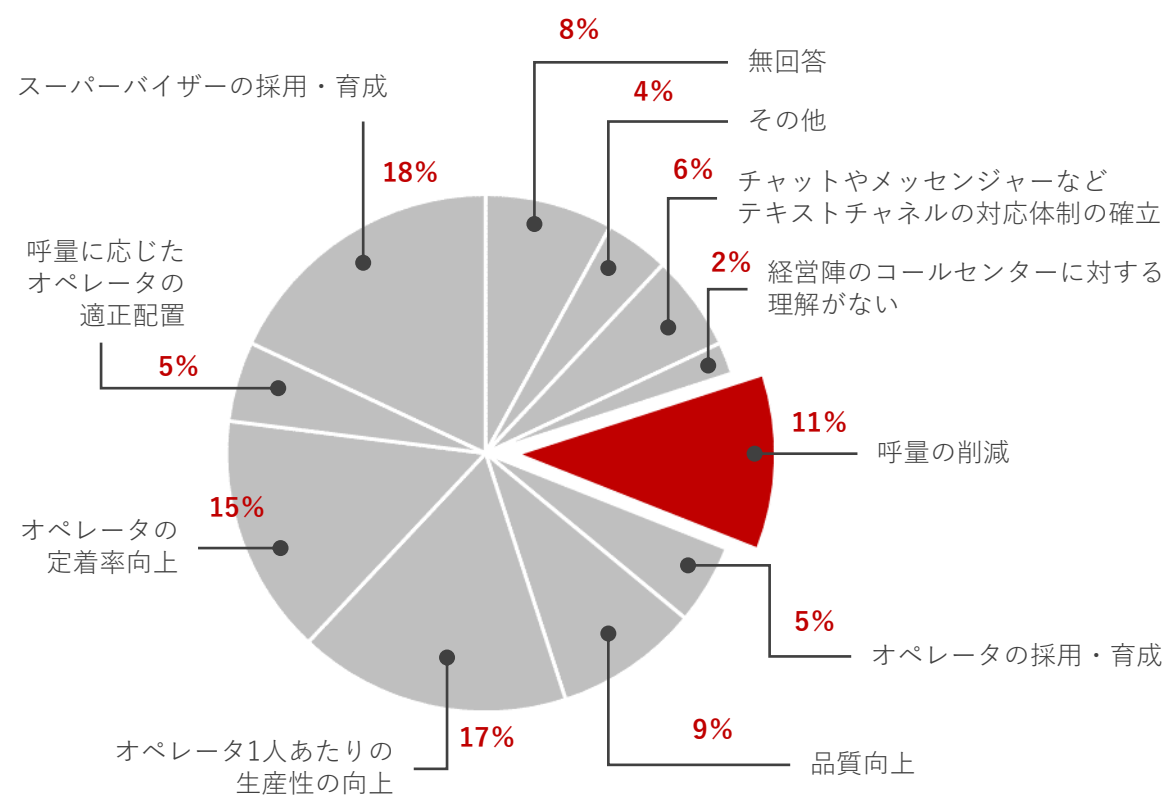
(n=3,097) ※数値は小数点以下を四捨五入

コンタクトセンター運営上の最も深刻な課題は「生産性の向上」・「SVの採用/育成」に次いで「呼量の削減」となっており、電話からのチャネルシフトを図る企業が増えている

コールセンター運営上の課題（複数回答あり）

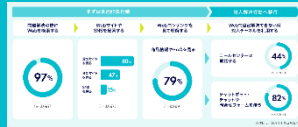


最も深刻な運営上の課題（n = 194）



消費者視点

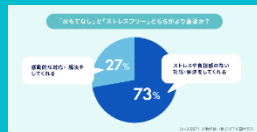
消費者の多くはまずWEB検索を行い、自己解決を図る



WEBでの自己解決が失敗するのはサイト構造・導線を含むわかりにくさ



消費者は感動的な企業の対応よりもストレスフリーな体験を求めている



自ら欲しい情報がスムーズに情報取得できる環境が重要

→自己解決の促進

企業視点

生産性の向上

採用／育成

呼量の削減

必要な情報を必要なタイミングで提供できる環境が重要

→自己解決の促進

お客様が知りたい（求めている）内容を理解しながら、適切なコンテンツへ誘導するWEBサイトを用意することで顧客満足度（CX）を高めつつ、問い合わせを抑制する仕組みの導入が必要

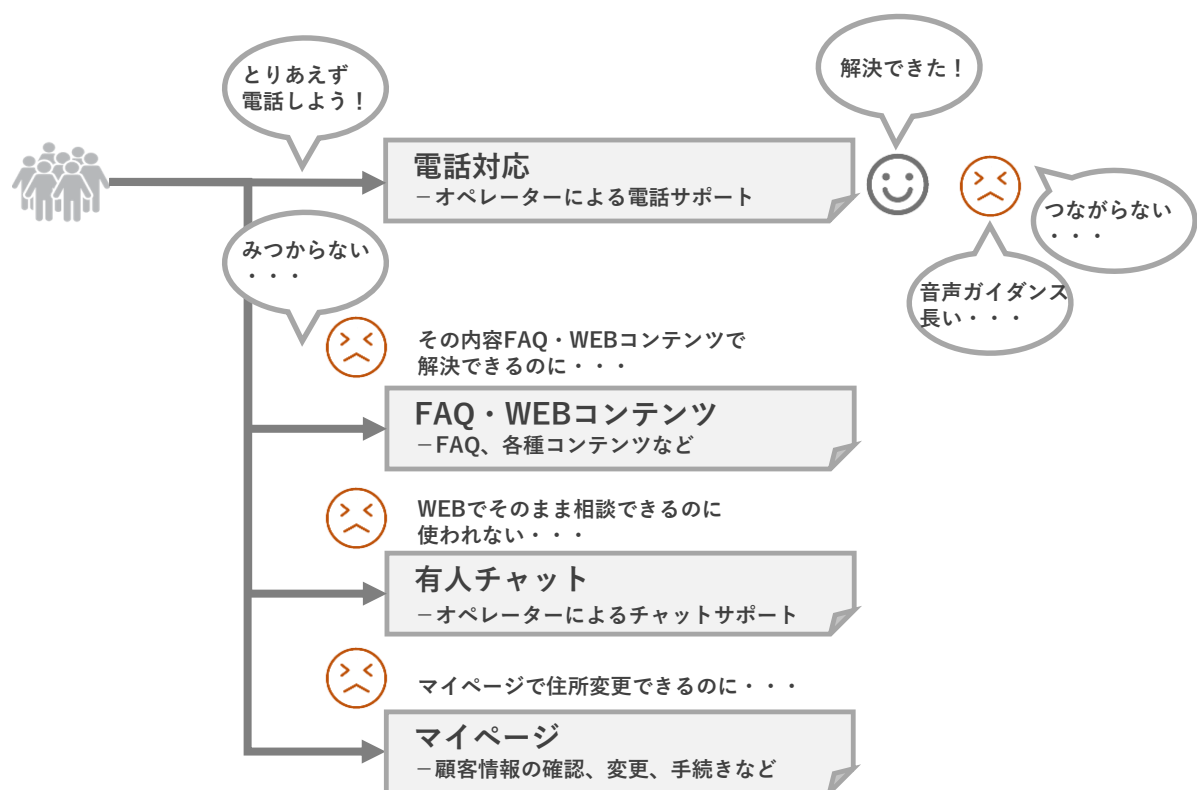
02

| DEC Visual IVRとは

シームレスな問題解決を実現するためには、解決に至るまでの導線の最適化が必要 DEC Visual IVRを活用することで最適な解決導線を提供することが可能に

従来の問い合わせ発生時の導線

解決までの導線は顧客任せとなり、解決できない（見つからない）、あるいはチャット流入が少ないなどの課題が発生。



DEC Visual IVR導入後の導線

DEC Visual IVRがハブになり、最適な解決手段へ誘導することが可能。



DEC Visual IVR導入でコンタクトセンターが抱える課題を解決することが可能

自己解決の促進

事前のWEB閲覧履歴や、問い合わせ内容に合わせたFAQコンテンツを提示することで、お客様ご自身での問題解決を促します。

入電数の平準化

混雑状況の表示やお客様を目的の問い合わせ窓口へお繋ぎすることで、IVRに集中していた問い合わせが平準化され、回線の混雑緩和に繋がります。

デジタルチャネルへの誘導

セルフサービスで問題解決をできない場合、チャットやLINEなど、電話以外のチャネルに誘導することも可能です。オペレーターに繋がりにくい、営業時間外で問い合わせができない場面で有効です。

IVR不満の課題解消

問い合わせ内容の選択をビジュアル化することで電話口での「番号入力が面倒」「長い音声ガイダンスを最後まで聞かないと次へ進めない」といった、音声IVR特有の課題を解消します。

顧客の問い合わせに対して最適な解決手段へのナビゲートを実現するプラットフォーム

一般的な Visual IVRの特徴である視覚的にわかりやすいチャネルの振り分けやPBX連携機能をベースに、AIによるFAQのレコメンド機能が搭載され、自己解決促進を強力に推進することが可能



DEC V-IVR 有り

DEC V-IVR なし

音声IVRのガイダンス操作が面倒…
繋がるまで長い…



利用ステータス 選択画面



問合せカテゴリ 選択画面



コール発信画面

DEC Visual IVRで最適な解決手段へナビゲート

自己解決率やデジタルチャネルでの問い合わせ比率を向上

標準的機能

WEB閲覧履歴に基づいたFAQを表示することで自己解決率を向上

当社独自

従来の選択項目に紐づくFAQ表示とは異なり、事前のWEB閲覧履歴に基づいたFAQを表示することで自己解決率の向上を実現

before



【TOPページ】

閲覧回数の多いFAQを固定表示させることで自己解決を促進

【TOPページ以外】

選択されたカテゴリ毎に閲覧回数の多いFAQを固定表示させることで自己解決を促進

After



オウンドメディア



V-IVR流入前のユーザー行動をもとにお客さまごとに最適なFAQを表示



【TOPページ】

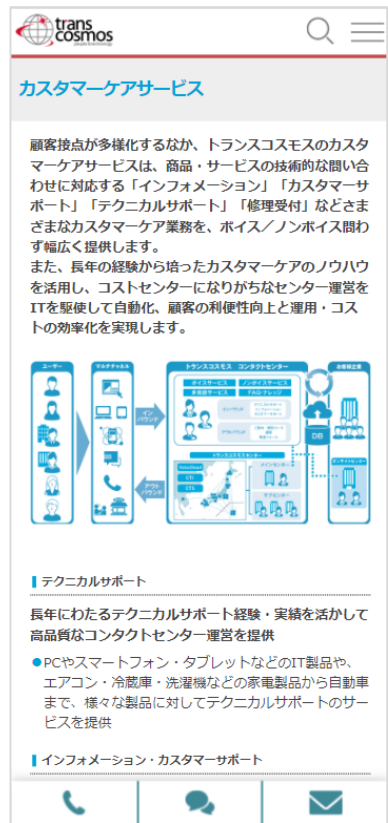
閲覧頻度の高いFAQを表示させることで自己解決を促進

【TOPページ以外】

選択されたカテゴリ毎に閲覧頻度の高いFAQを表示させることで自己解決を促進

解決度 **高**

事前のWEB閲覧履歴を活用することは顧客体験（自己解決努力→問い合わせ）を分断させず、シームレスなカスタマーサポートを実現



閲覧履歴
連携無

自身でFAQを検索（解決までに時間も負担も大きい）

自分に必要なFAQを探すのにゼロベースで探す必要がある

上手く探すことができずに問い合わせが必要になる

AI版
閲覧履歴
連携有



03

導入実績及び、事例

DEC Visual IVR導入事例 ※一部抜粋

	導入企業	導入内容	デザインのみ	待ち時間表示	コールバック予約	フォーム	チャット	LINE	SMS	時間外	緊急時	FAQ連携	GA AA
保険	生命保険会社様	Web上でのチャネル振り分け	●	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
航空	大手航空会社様	Web上でのチャネル振り分け	●	-	-	-	-	-	-	-	-	-	●
製造	大手PCメーカー様	FAQのダイジェスト版としてビジュアルIVR活用	-	●	●	-	-	-	-	●	●	-	●
	PCメーカー様	Web上でのチャネル振り分け	●	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	日用品メーカー様	Web上でのチャネル振り分け	●	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
通信	通信事業会社様	チャット窓口への誘導	-	-	-	-	●	-	-	-	-	-	-
化粧品	化粧品会社様	Web上でのチャネル振り分け	-	●	-	-	●	●	-	●	-	-	-
教育	通信教育会社様	Web上でのチャネル振り分け	-	●	-	-	-	●	●	-	-	-	●
総合 通販	外資系通販会社様	Web上でのチャネル振り分け	-	-	-	-	●	-	-	●	-	-	●

※DEC Visual IVR および 旧製品名 Contact Link for V-IVR導入実績

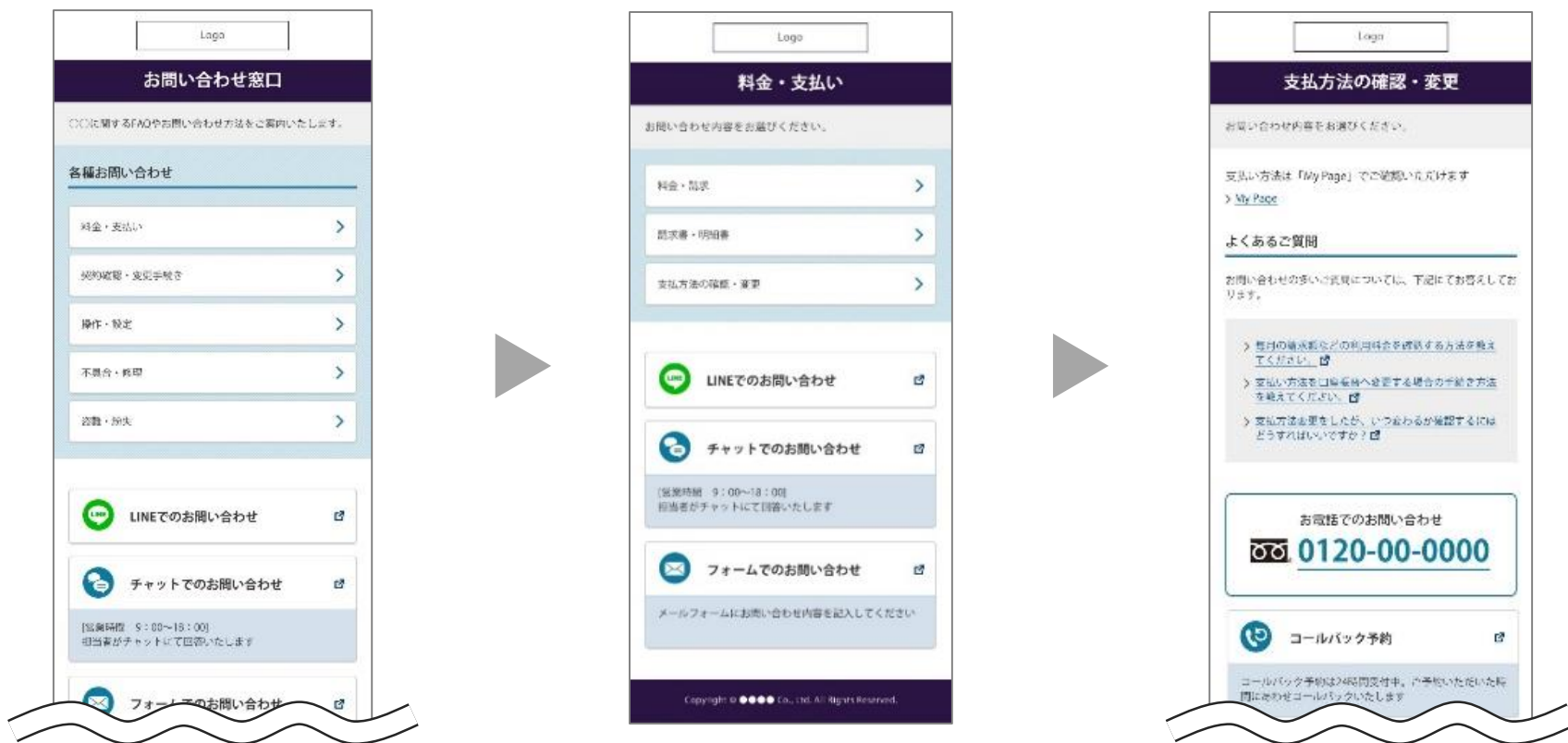
DEC Visual IVR導入により、繁忙期（引越しシーズン）電話入電量 約24%削減※ ※昨年比

お客様ニーズ・課題

自由化による新メニュー移行期なども重なり、引越しの入電量は年々増加傾向にある。
最もボリュームのある繁忙期（引越しシーズン）に向けて入電量の削減対策が求められていた。

トランスコスモスからの課題解決方法・総括

ビジュアルIVRとFAQの最適化をご提案。
既存IVRでは誘導できていなかったweb完結フォームへの誘導やお問い合わせの多い「個人番号の確認」など視覚的に説明することをご提案。



AI-FAQレコメンドによる最適なFAQ提示により、月間の入電数が**6.6%**減少

お客様のお悩み

支払い方法を変更
したいけどFAQが
見当たらない・・・



スマートフォンお問合わせ窓口ボタンクリック後のDEC Visual IVR画面イメージ

以前のVisual IVR



固定のFAQが
表示される

自己解決できず
電話問合せが必要

例) 月間入電数
30,000件
月間コスト
24,000千円

DEC Visual IVR



Web行動履歴連携

AIがお客様の閲覧
情報をもとに最適
なFAQを提示

自己解決できるから
電話問合せ不要

例) 月間入電数
28,020件
月間コスト
22,416千円

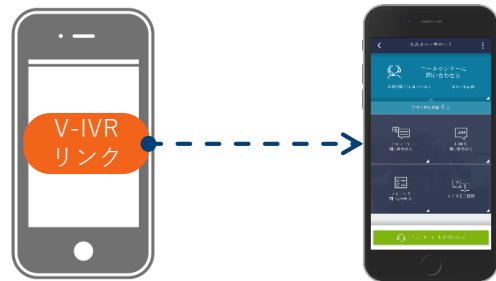
※ 月間呼量は仮数値
※ 月間コストは、
月間呼量 × 1件あたり ¥800 で試算

6.6%改善（月間呼量1,980件・コスト1,584千円減）

多くのお客さまにノンボイスサポートを活用いただくには、DEC Visual IVRの存在をユーザーに知っていただくことが重要。代表的な周知パターンは下記3種類

Webサイトでの周知

貴社Webサイト主要ページに
わかりやすく リンクボタンなどを配置

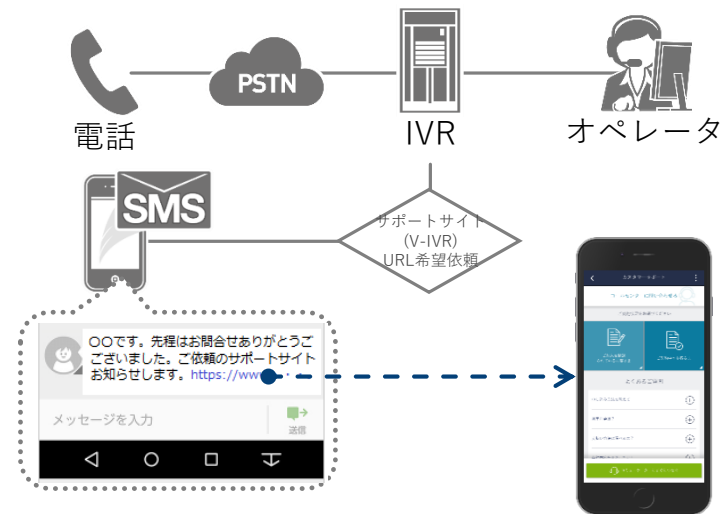


リンクを配置するページによっては、お客さまが見つけられず、利用（アクセス）されないことも。配置するページは慎重にご検討ください。

トップページに配置した場合と
2階層以下ページに配置した場合、
3.5倍のアクセス数の差あり！

IVRでの周知

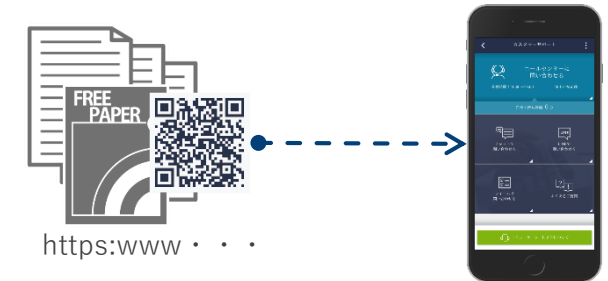
お電話でお問い合わせいただいたお客さまへお知らせ手段としてSMSを活用



ショートメッセージは、メールと比べて
99%と高い到達率。
受信するお客さまには料金がかかりません。

印刷物での周知

フライヤーや、納品書や取扱説明書などの印刷物にQRコードやURLを掲載



印刷物は紛失しやすいため、Webサイトでも
すぐにみつけれられるよう、複数の導線を準備することが必要です。

メールマガジンでの周知も有効！

04

| 管理画面及び、操作性

ダッシュボードを活用すれば、離脱やコンバージョンについても 確認で離脱がおきているポイントが分かりやすい

The screenshot displays a dashboard interface with a dark sidebar on the left containing navigation items: ダッシュボード, サイト, ブログ, マーケティング・最適化, ライブラリ, レポート・データ, リード, 設定, and ツール. The main content area is titled 'ダッシュボード' and includes a domain selector 'subdomain20060822277.hmt' and a date range '2020/07/14 ~ 2020/08/12'. Below this is a '重要なお知らせ' section with two announcements. The '基本データ' section features a grid of KPI cards, each with a title, a current value, and a trend indicator. A red box highlights this grid, and a red callout box points to it with the text '訪問数・直帰率・ページビューなど一覧で確認'.

訪問数	ページビュー	平均ページビュー	平均滞在時間
--- 人	--- PV	---	---:---:---
→0人	→0PV	→0.0	→ 00:00:00

直帰率	重要ページ	CV(コンバージョン)	イベント

ボタンやメニューの入れかえは簡単

ボタンやメニューの入れ替えは、用意されたテンプレートを活用するか作成することも可能



パーツを選択して
キャンパスに
ドラッグ&ドロップ



すぐにプレビューで確認できる

あらかじめ用意してあるテンプレートを活用してすぐにでも準備可能

ダッシュボード

サイト

- ページ一覧
- タイトル・ディスクリプション
- OGP一括編集
- 入力フォーム
 - 入力フォーム一覧
 - 通知連携一覧
- 共通CTAパーツ
- テンプレート

ブログ

マーケティング・最適化

ブログ > テンプレート

テンプレート

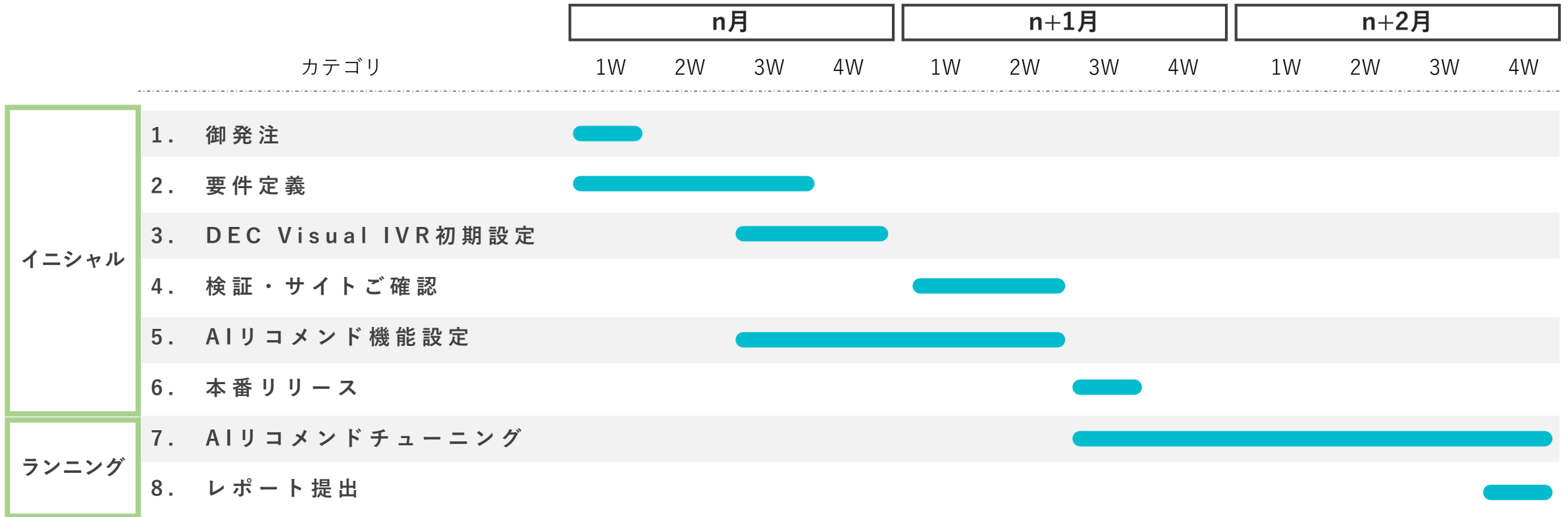
新しいテンプレートを作成する

テンプレート名	共通エリアの使用	更新日の表示	作成日	
テンプレート 202007081047	<input type="checkbox"/> ナビ <input type="checkbox"/> ヘッダー <input type="checkbox"/> サイドバー(左) <input type="checkbox"/> サイドバー(右) <input type="checkbox"/> フッター	<input type="checkbox"/> 一覧 <input type="checkbox"/> 詳細	2020/07/08 10:47:56	編集 複製 削除
テンプレート 202007031042 下書き	<input type="checkbox"/> ナビ <input type="checkbox"/> ヘッダー <input type="checkbox"/> サイドバー(左) <input type="checkbox"/> サイドバー(右) <input type="checkbox"/> フッター	<input type="checkbox"/> 一覧 <input type="checkbox"/> 詳細	2020/07/03 10:42:52	編集 複製 削除
	<input type="checkbox"/> ナビ <input type="checkbox"/> ヘッダー <input type="checkbox"/> サイドバー(左) <input type="checkbox"/> サイドバー(右)			編集

05

| スケジュール及び、参考価格

DEC Visual IVR導入に伴う、最短スケジュール ※弊社想定のため、要件次第で変更となります



※スケジュールは要件により変動します。要件決定後、具体的なスケジュールを提示します。
 ※チューニングの内容・期間、効果検証内容等は打ち合わせの上で決定させていただきます。

概算費用

DEC Visual IVR定価表

項目	イニシャル	VIVR訪問UU数/月	月間ランニング※3	年間ランニング	初年度合計※1
管理画面	¥1,905,000 ～	30,000 (～39,999)	¥470,000	¥4,935,000	¥6,840,000
テンプレート					
営業時間によるメニュー切替					
混雑状況表示		40,000 (40,000～49,999)	¥570,000	¥5,985,000	¥7,890,000
緊急時のお知らせ表示					
連携先チャネル 電話・チャット・チャットBot・FAQ・ビデオチャット※2		50,000 (50,000～59,999)	¥670,000	¥7,035,000	¥8,940,000
メニュー変更可能					
AIリコメンド機能設定					

※1 初年度合計：イニシャル（ご納品までの1.5カ月）とその後の10.5カ月間のランニング費用の合計金額となります。

※2 コールバック予約は、別途お見積りとなります。

※3 月1回実績レポートをご提出いたします。

