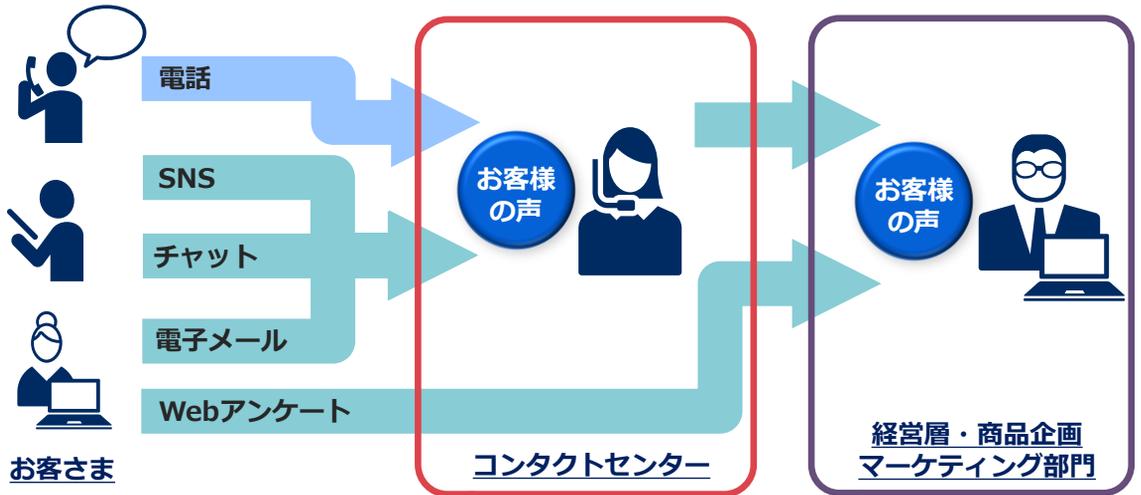


迅速な意思決定と、顧客ロイヤリティを最大化

## 次世代コンタクトセンターソリューション

NEC独自の高度な認識技術および分析技術を用い、多様化する顧客接点からの情報を活用することで、迅速な意思決定をサポートし顧客ロイヤリティを最大化するコンタクトセンターを実現します。

### これからのコンタクトセンターに求められる機能と課題

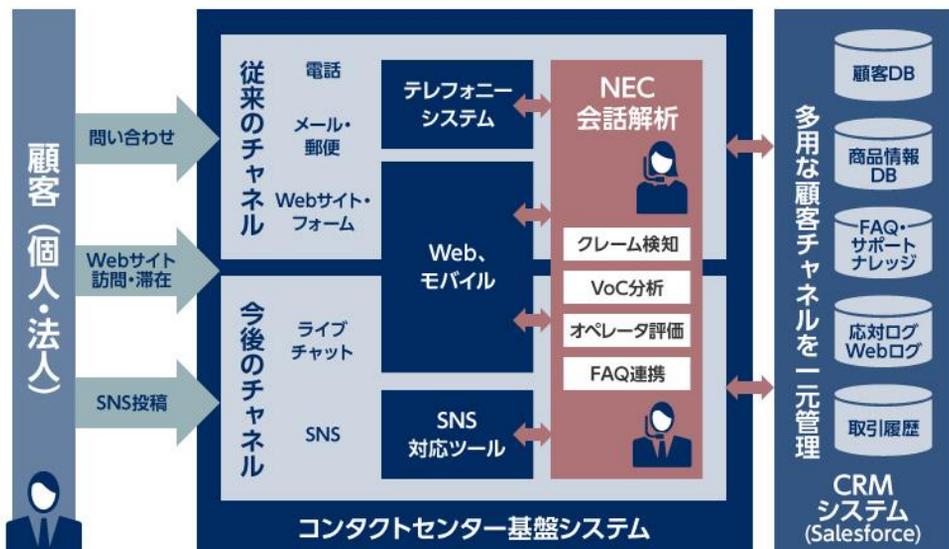


- ・ クレーム、危険な会話をいち早く察知したい
- ・ オペレータの会話を客観的に評価したい
- ・ お客様問合せ対応を効率化したい

- ・ 大量のお客様の声をスピーディに把握したい
- ・ お客様の声から新たな気付きを発見したい
- ・ お客様の声の定期レポートを効率的に作成したい
- ・ 解約理由・クレームを効率的に分析したい

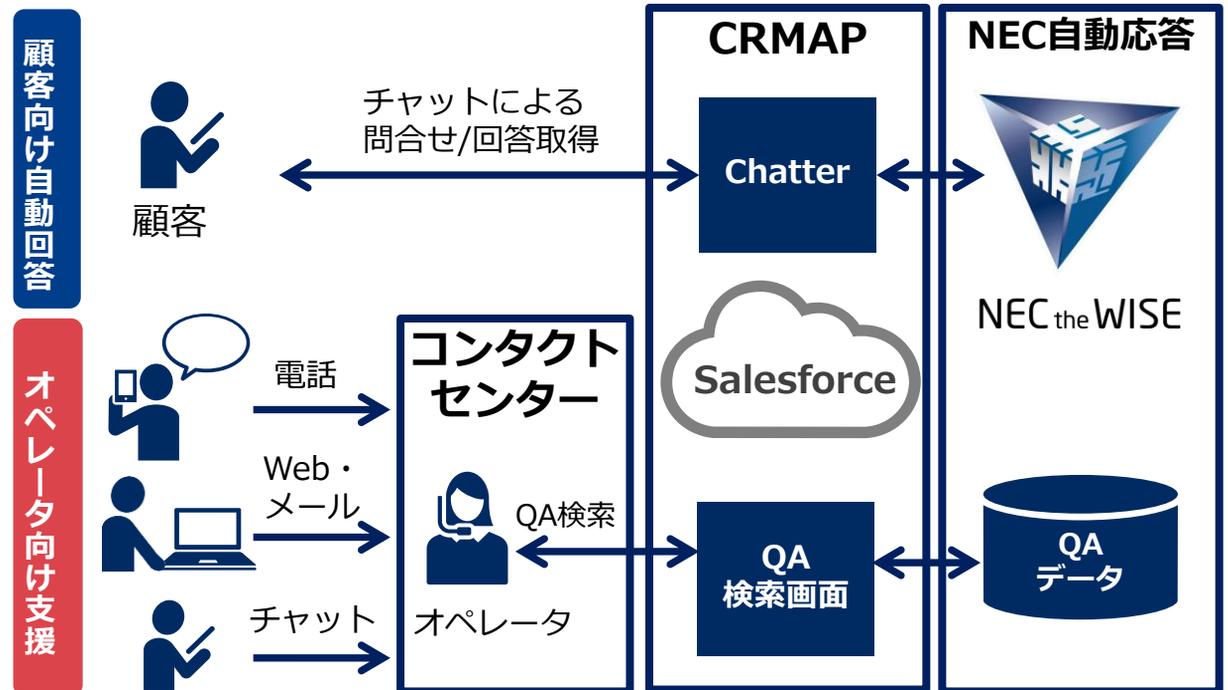
### 次世代コンタクトセンターソリューション提供イメージ

音声認識・感情認識技術とテキスト分析技術(テキスト含意分析)を組み合わせることで、応対メモやメール等のテキストのみでなく、対話音声も分析。これまで以上に幅広く商品・サービスの改善要望や経営課題を把握。



## 具体的活用イメージ (Salesforce+ NEC 自動応答)

顧客がChatter画面を利用し、チャットで質問・自動で回答を得たり、SalesforceのQA検索画面から自動応答のQAデータを自然文で検索します。NEC 自動応答は質問文の意味を踏まえた回答を行います。



## 次世代コンタクトセンターソリューションの特長

### ■顧客データの戦略的活用が可能

- 顧客のあらゆるデータを分析することにより、カスタマーサービスの改善や経営戦略への活用が可能。

### ■コンタクトセンター業務の効率化を促進

- ナレッジによる顧客対応の効率化、セルフサービスの自己解決の促進により、運用コストを削減することが可能。

### ■安定したサービス基盤と最適化された運用コスト

- CRM部分にSalesforceを活用することで、安定した品質のプラットフォームかつ運用をご提供。

### ■マルチチャネルでの情報連携

- ライブチャットやSNSなどのチャネルからのリアルタイムな情報や他システムとの情報の連携・分析により最適な対応を実現。

お問い合わせは、下記へ

NEC テクノロジーサービスソフトウェア統括部 Salesforce担当

E-mail: [sfdc@info.jp.nec.com](mailto:sfdc@info.jp.nec.com)

NECのSalesforceソリューションはこちらです。

<http://jpn.nec.com/soft/salesforce/>

検索「NEC Salesforce」



●RAPID (Reengineering Approach with Practical Information technology Design) は、NECの登録商標です。  
 ●本紙に掲載された社名、商品名は各社の商標または登録商標です。  
 ●本製品の輸出 (非居住者への役務提供等を含む) に際しては、外国為替及び外国貿易法等、関連する輸出管理法令等をご確認の上、必要な手続きをお取りください。  
 ●ご不明な場合、または輸出許可等申請手続きに当たり資料等が必要な場合には、お買い上げの販売店またはお近くの弊社営業拠点にご相談ください。  
 ●本紙に掲載された製品の色は、印刷の都合上、実際のものとは多少異なることがあります。また、改良のため予告なく形状、仕様を変更することがあります。