

# Oracle Service Cloud

## お客様の变化に対応した優れたカスタマーサービス

特許取得済みの人工知能で優れたナレッジを蓄積/共有しつつ、Web、メール、モバイル、チャットなどのチャネル横断で、即座に一貫性のある対応を実現

## モダン・カスタマー・サービス

顧客エンゲージメント、従業員の対応力強化、即応性をいかに高めるか



52%

Ovum. "Optimizing Customer Service in a Multi-Channel World." October, 2010

### 52%の顧客は、一回のやりとりで3つから4つのチャネルを使用

お客様の嗜好やコミュニケーション・チャネルの優先順位、そしてテクノロジー全般にわたって変化のスピードが速く、乗り遅れずにいるのは容易なことではありません。嗜好は世代間で偏っています。ミレニアル世代の人たちは対話好きではありません。大多数の人がデジタル・アクセスを好みます。それでもなお、ミレニアル世代を除いた大多数の人は、電話が今でも一般的です。そうしたお客様すべてにサービスを提供する必要があります。



47%

Dimension Data. "2013 Global Contact Center Benchmarking Report." November, 2013

### 顧客データをクロスチャネルで管理できている企業は47%に限定

クロスチャネルでの顧客情報を一元管理し、従業員の対応力を強化しなければ、顧客エンゲージメントは実現しません。お客様に対して従業員が円滑にサービスを提供できるようにすれば、顧客満足度 (CSAT) の増大、ネット・プロモータ・スコア (NPS) の向上、リピータの増加、従業員の定着率上昇といったメリットが得られます。お客様に対するサービスの提供に従業員が支障を感じるようになれば、評価は低下し、お客様とサービスに従事する従業員の双方で離脱率が上昇するでしょう。エージェントに対して、お客様と歩調を合わせられるようなツールと環境を用意することが重要です。

「何年にもわたるNew Zealand Postの事業転換の道のりの中で、Oracle Service Cloudはその核であり続けていましたし、カスタマ・エクスペリエンスの戦略を成功に導く中心的役割を果たしています。お客様とのやりとりが一体化され、受付に要する時間は25%減少し、エージェントの生産性は10%向上しました」

— New Zealand Post Group 顧客チャネル部門長 Russell Stephens氏



12.1%

Dimension Data. "2013 Global Contact Center Benchmarking Report." November, 2013

### 初回解決率は過去5年で12.1%減少

初回解決率は過去5年で12.1%減少しています。その原因となった上位3つの要因は、不完全なプロセス、アドバイザの知識、そしてシステムの制約と情報でした。新たなコミュニケーション・チャネルを加えたい。そのチャネルをCRMに統合したい。あらゆる面から見たお客様の情報を新規部門へ伝えたい。より少ない予算でより多くの製品の開発をサポートしたい。リソースを革新的なサービスの開発に集中的に振り向けたい。こうした例に限らず、すべての局面に対して、新たなマーケットの需要に対応できるようにするには、機動性を身につける必要があります。

# Become a Successful Modern Service Organization with Oracle Service Cloud

## ナレッジ管理

形態素解析によるナレッジの検索と重複抑制機能によって、ナレッジの質と量を同時に向上、ナレッジ管理の作業効率もアップします。

## クロスチャネルコンタクトセンター

電話、メール、チャットなどに対応した使い易いユーザーインターフェースです。エージェントの業務処理を大幅短縮し、プロアクティブチャットにより顧客エンゲージを強化します。

## WEBカスタマーサービス

特許取得済みの自己学習機能によって、顧客自身で答えを見つけ出せるように、コンテンツは動的（自動的）にメンテナンスされます。自動的にお役立ち度をスコアリングして表示順を動的に変更します。

## 柔軟性と拡張性

お客様のニーズに合わせた柔軟なカスタマイズやワークフローの実装が可能です。各種CTIとの連携や外部システム（基幹システム）との連携が可能です。

## 豊富な実績

グローバルで2500社以上の導入実績、豊富な国内実績があります。また、他社製品からの乗り換えで電話を平均10-30%削減、メールを平均30-50%削減した実績もあります。

楽天様

ヤフー様

エキサイト様

- ・メールの問合せ件数を約**40%**削減
- ・問合せ1件あたりの対応コストを約**35%**削減
- ・カスタマー対応の生産性を**1.7~2倍**に向上
- ・チャット問合せ導入による顧客満足度が約**1.5倍**に上昇
- ・顧客問合せ1件あたりの対応コストを約**1/3**に削減
- ・ユーザーアンケート回収率が約**2倍**に増加
- ・電話の問合せを約**60%**削減
- ・ヘルプサイトへのアクセスが約**2倍**に増加
- ・メールの問合せ件数を約**22%**削減

Oracle Service Cloudの詳細については、[こちら](#)で当社のリソース・ページをご覧ください。

<http://www.oracle.com/jp/applications/customer-experience/service/overview/index.html>

※記載された内容は、予告無く変更される場合があります。

※OracleとJavaは、Oracle Corporationおよびその子会社、関連会社の米国及びその他の国における登録商標です。

Copyright © 2016, Oracle and/or its affiliates. All rights reserved. Oracle and Java are registered trademarks of Oracle and/or its affiliates. Other names may be trademarks of their respective owners.

日本オラクル株式会社

〒107-0061 東京都港区北青山2-5-8 オラクル青山センター  
oracle.com/jp

お問い合わせ窓口



TEL 0120-155-096  
URL [oracle.com/jp/contact-us](http://oracle.com/jp/contact-us)