

CRMの活用により
お客様との関係をより深める
コンタクトセンター運営とは？

Chapter - 1 **コンタクトセンター運営のトレンド**

Chapter - 2 **コンタクトセンター課題の解決**

Chapter - 3 **パナソニックISの顧客接点強化ソリューション**

Chapter - 4 **CRM導入時に留意すべき点**

Chapter - 1

コンタクトセンター運営の トレンド

コンタクトセンターの定義

コールセンター



チャンネル

電話のみ

主なミッション

お問い合わせ対応

コンタクトセンター



電話、メール、Webフォーム、
チャット等

お問い合わせ対応
カスタマーエクスペリエンス向上

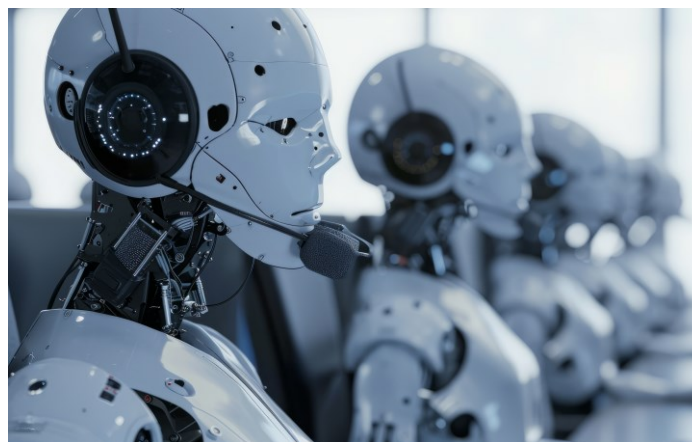
※企業様によって呼び方は様々なため、本講演における便宜上の定義です

コンタクトセンター運営のトレンド

CX(顧客体験)の向上



AIによる業務効率化



オムニチャネル対応



電話



メール



Web



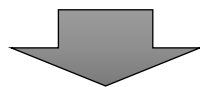
チャット

コンタクトセンターのトレンド3つを徹底解説 <https://www.transcosmos-cotra.jp/call-center-trend>

CX（顧客体験）の向上

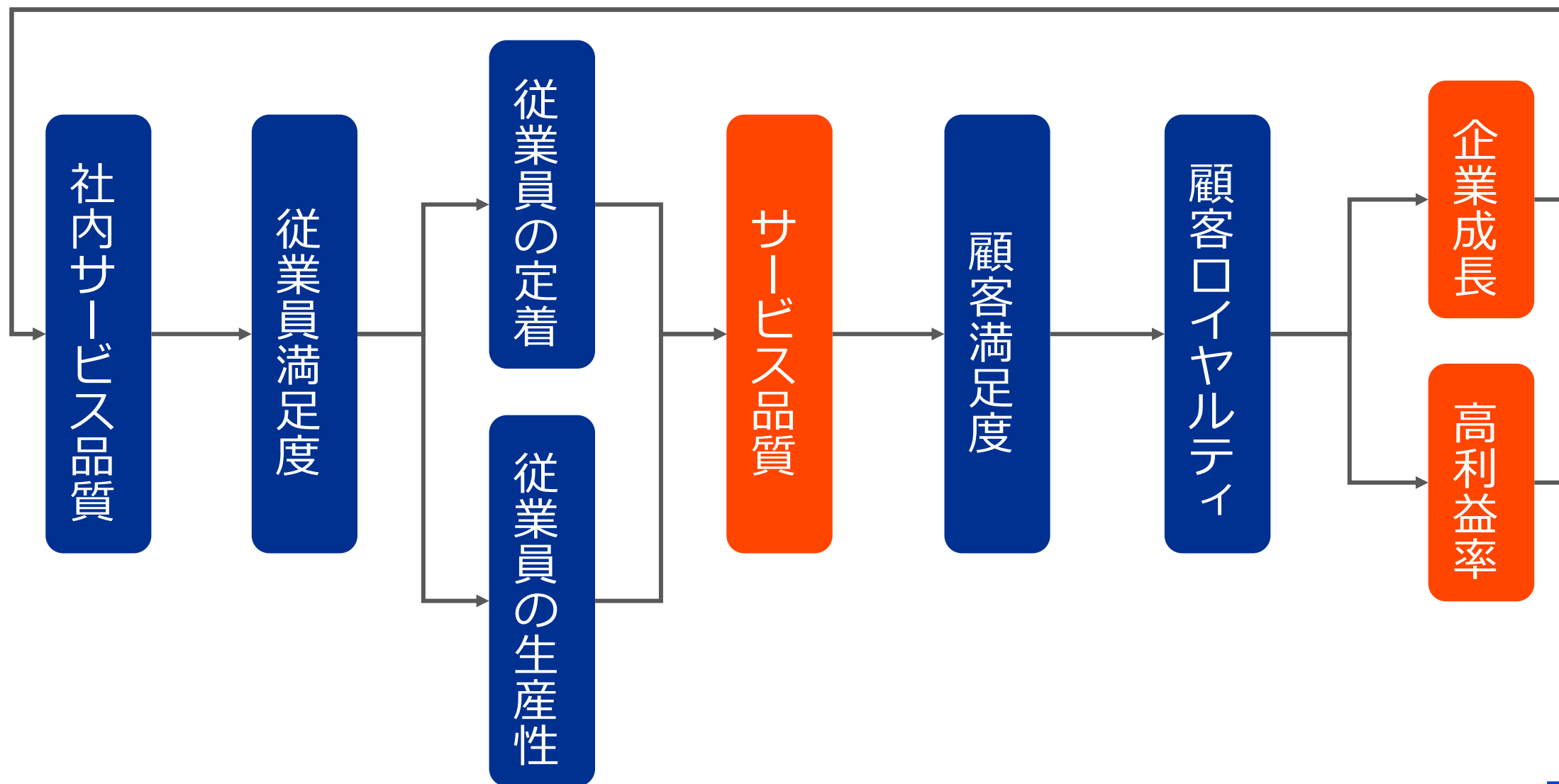


顧客がサービスを認知～使用～解約するまでの一連の流れにおいて
ストレスを与えないこと、感動を与えること



背景に他社との**差別化**

カスタマーエクスペリエンス(CX)を追求することは利益向上につながる



AIを用いた業務効率化

従来人手が掛かっていた領域のAIによる代替が加速

通話内容の文字起こし
サマライズ



ナレッジ・FAQの検索
回答内容のレコメンド



チャットボットの活用
問合せ件数の削減

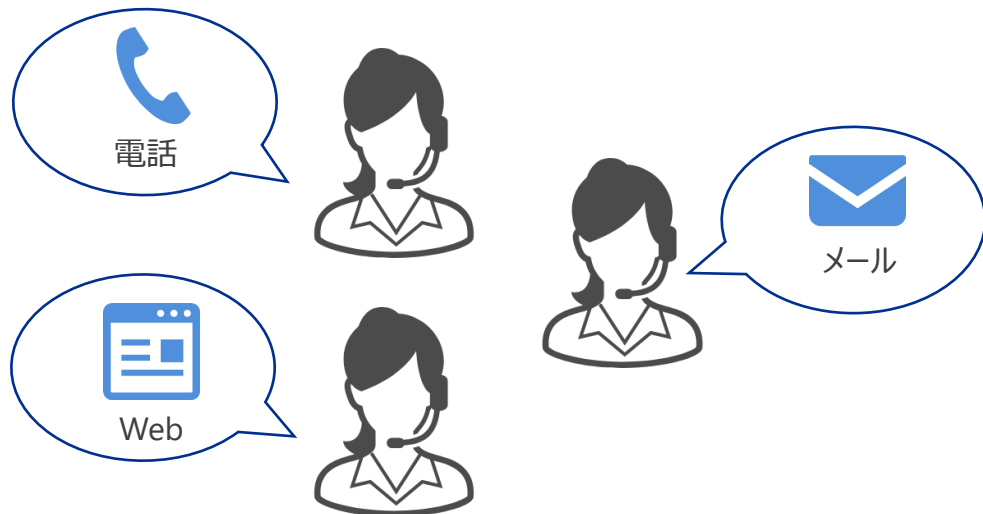


オムニチャンネル

消費者行動の多様化に伴いオムニチャンネル化が加速

シングルチャンネル
マルチチャンネル

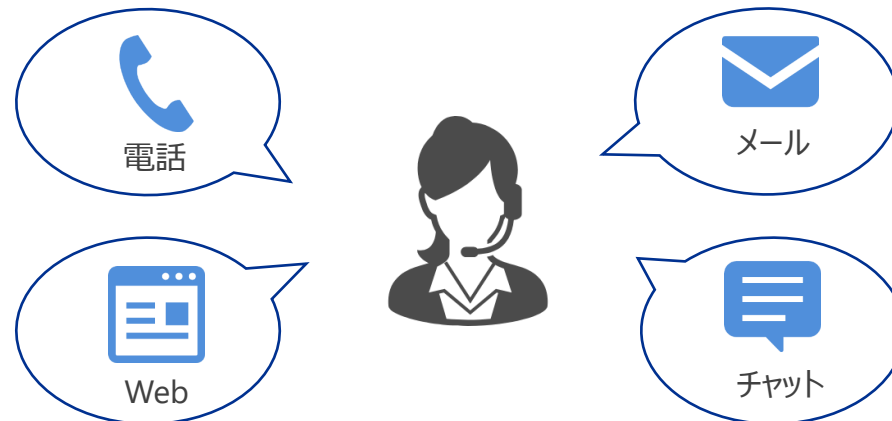
問合せは電話のみ
メールやWebは別



オムニチャンネル

複数のチャンネルを一元管理

オムニ…ラテン語で「全体」「すべて」



消費者の**好みの連絡チャンネル**が多様化

Chapter - 2

コンタクトセンター課題の解決

現場業務の課題



1. アナログ業務

人手に頼ったアナログ業務が散在している
紙業務が多数発生している



2. 報告の遅延

リアルタイムの報告が行えていない
報告書作成に時間が必要となっている



3. コンタクトセンターとの連携不足

問合せ内容が正しく連携されない
状況確認に電話連絡が必要
作業とは関係ない時間が増加している



4. 管理部門の現場把握

現場の状況が不明確であるため
作業の進捗状況が把握できていない

CRMの活用により現場業務を改革
「コンタクトセンターと繋がる現場」により効率化を実現

コンタクトセンターの課題

運営課題

- 慢性的な人材不足
- 離職率が高い
- 優秀なオペレータが育たない

業務課題

- 後処理時間が長い
- 現場部門との連携が非効率的
- 応答率が低い

**CRMの活用によりコンタクトセンター業務を改革
「現場が見えるコンタクトセンター」により効率化を実現**

CRM活用は顧客満足度の向上につながる

平均処理時間
の短縮

30%

顧客維持率
の向上

27%

初回解決率
の向上

32%

顧客満足度
の向上

30%

スケジュール管理
ディスパッチャー
の生産性向上

36%

※ Salesforce社公開資料をもとに当社作成

※ 導入後に達成されたカスタマーサクセスの指標の平均値

お客様事例：医療付帯サービス企業様

業種	医療に付帯するサービス業
本社所在地	京都府
従業員数	700～800名
主な事業内容	<ul style="list-style-type: none">・臨床検体検査の受託業務・電子カルテ等の医療情報システムの開発、販売受託・体外診断用医薬品等の製造、販売業務・食品衛生、環境検査の受託業務

<https://service.is-c.jpn.panasonic.com/case/159>

導入事例：医療サービス企業様

BEFORE
課題

1. 集配担当者および>Contactセンターの人材不足
2. 集配担当者と>Contactセンターの電話連絡の多用



導入事例：医療サービス企業様

AFTER
解決1

医療機関からの集配依頼を自動化

医療機関

コンタクト
センター

集配
担当者



(データ連携)



① 医療機関のお客さま
集配申込サイトで集配依頼の登録

② CRMに集配予定を自動登録



③ 集配担当者へ電話連絡
(つながらないケースが多い)



④ 集配担当者から
折り返し電話



⑤ 集配業務



⑥ 集配報告
(帰社後、ボード記入)

導入事例：医療サービス企業様

AFTER
解決2

コンタクトセンターと集配担当者の連絡を自動化

医療機関

コンタクト
センター

集配
担当者

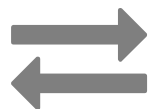


導入事例：医療サービス企業様

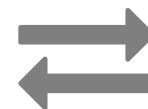
AFTER
解決3

対応状況・報告連絡の自動化

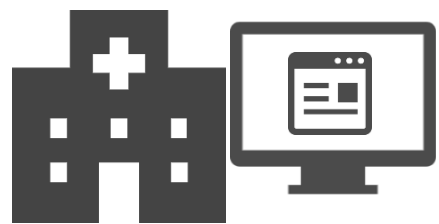
医療機関



コンタクト
センター



集配
担当者



(データ連携)



① 医療機関のお客さま
集配申込サイトで集配依頼の登録

② CRMに集配予定を自動登録
集配担当者のスマホアプリに自動表示

③ 集配業務
(対応状況入力)

④ 結果入力

⑥ 対応状況が集配申込サイトに自動反映

⑤ 対応状況がCRMに自動反映

導入事例：医療サービス企業様

BEFORE

受付から集配までアナログ手段による伝達...



AFTER

Web化、デジタル化により大幅な時間短縮を実現！



電話回数の削減
連絡時間を4倍以上削減

導入事例：医療サービス企業様

導入効果

AFTER
解決1

オペレータの
業務効率化

コンタクトセンターにおける問合せのうち
3割を占める**集配依頼の連絡を自動化**



人材不足の
間接的解消

AFTER
解決2

集配連絡の
業務効率化

各プロセスの**電話連絡を大幅に削減**
集配連絡における通話時間分の業務効率化
依頼から集配連絡までの時間を大幅に短縮



コンタクトセンターと
繋がる現場

AFTER
解決3

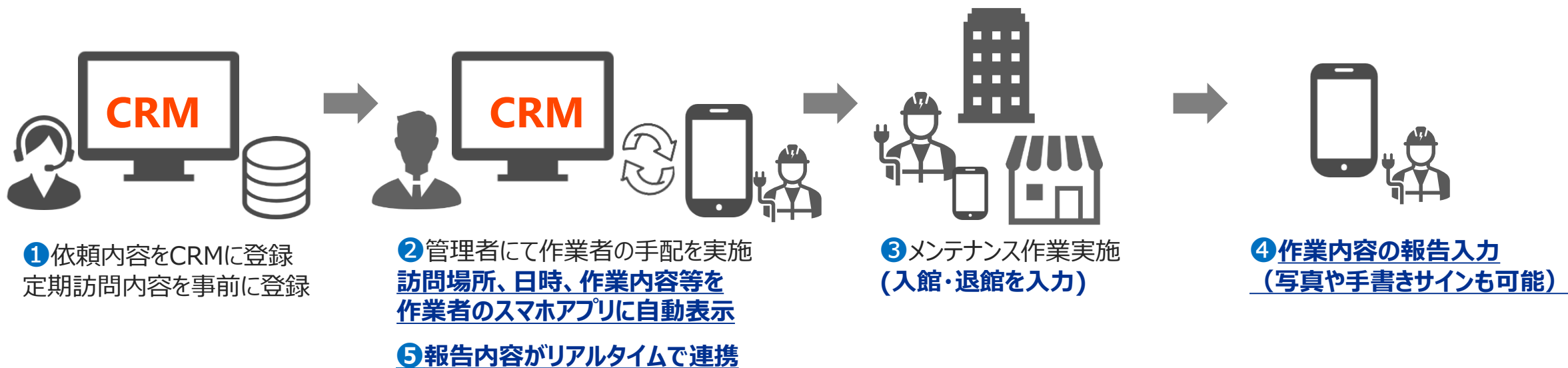
報告の
リアルタイム化

現場報告をスマートフォンで簡素化
コンタクトセンター・医療機関への報告を逐次連携



現場の見える
コンタクトセンター

ケーススタディ：メンテナンス業務



作業連絡の簡素化が可能
定期訪問も内容によって、事前登録の自動化が可能

入館、退館連絡をリアルタイムで
管理部門やコールセンターに連携が可能

CRM導入により業務改革を行うポイント

Point

1

CRMに可能な限り顧客情報を集約する

CRMにて情報が完結することで、コンタクトセンターのオペレーターが顧客に関する包括的な情報を元に顧客それぞれに個別化した対応が可能となる

Point

2

活動やタスクを管理し自動化する

CRMの機能を活用し、対顧客の活動やタスクを管理・見える化する。さらにはルーチンワークや定型オペレーションを可能な限り自動化し効率化することでオペレーターがより価値のある業務に集中できるようになる

Point

3

データ駆動型の意味決定へ変革する

蓄積したデータを分析しコンタクトセンターのパフォーマンスやトレンドを把握する
意思決定プロセスをデータ駆動型に変革することで徹底的な顧客志向の組織へ変革

Chapter - 3

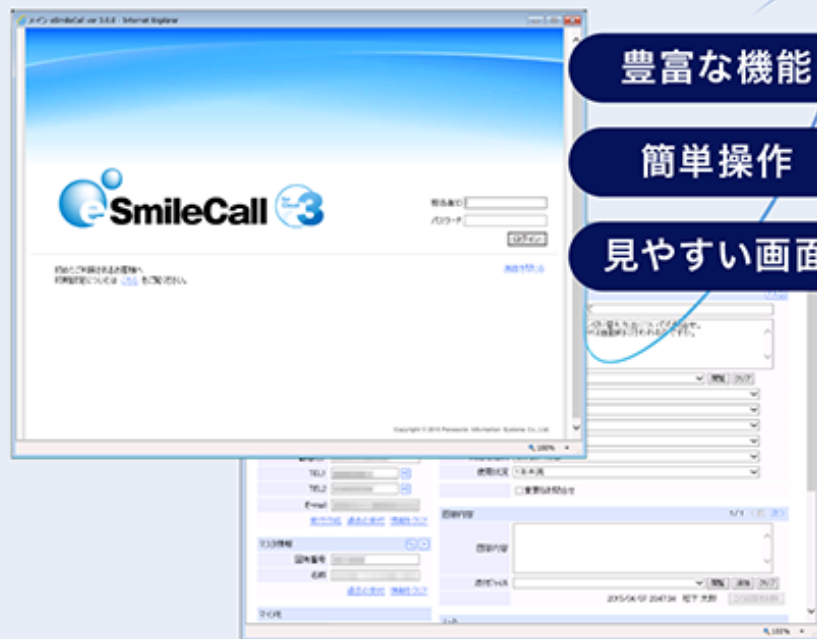
パナソニックISの 顧客接点強化ソリューション

①大～中規模コンタクトセンター様向け



②中規模～小規模コンタクトセンター・
コールセンター様向け





簡単に

オペレーションにこだわった画面設計やWebブラウザによる操作性で、初めてのオペレーターの方でもすぐに簡単にお使いいただけます。



迅速に

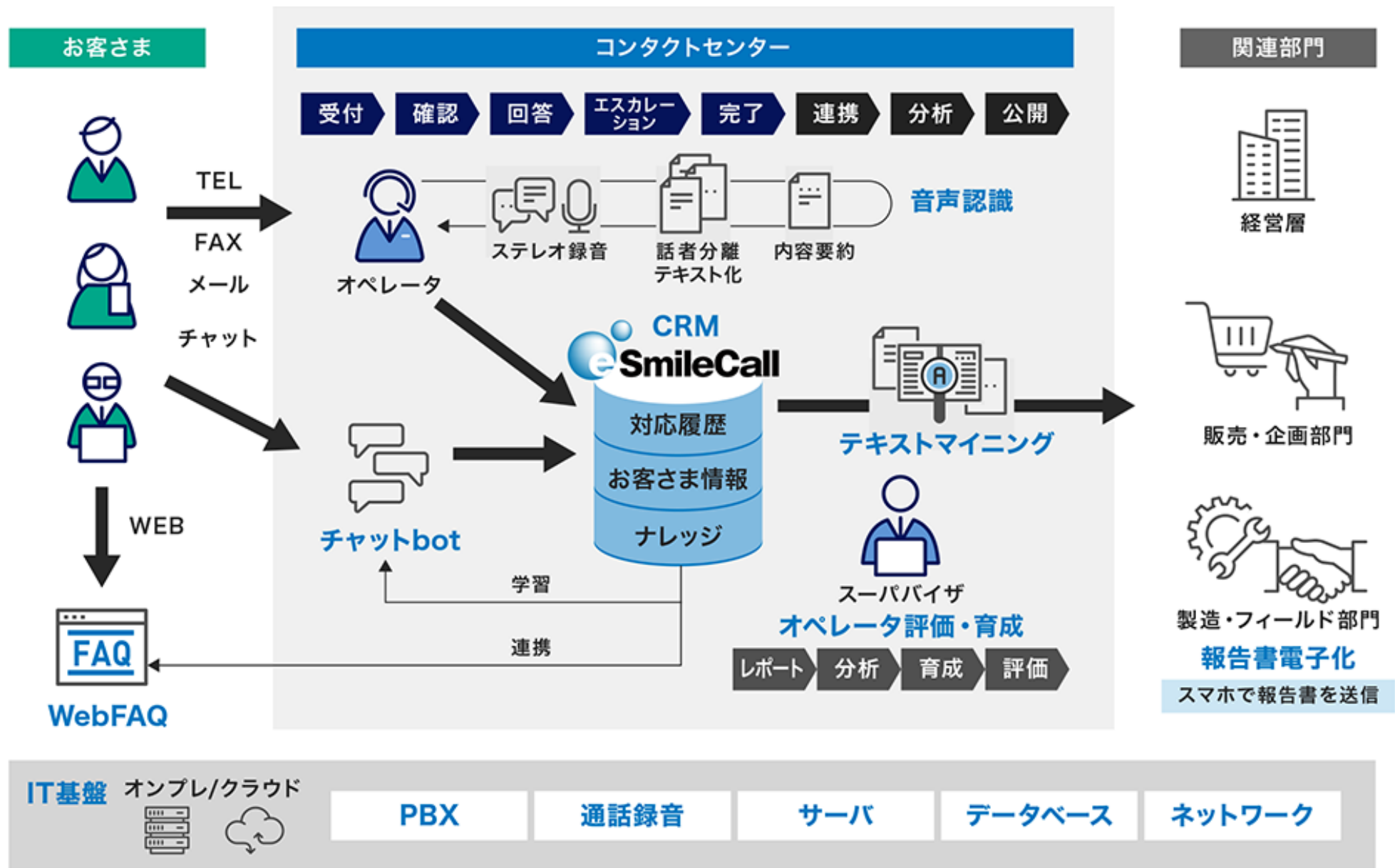
顧客管理や対応履歴管理などの管理機能や、メール、FAQ、通話録音機能などをパッケージとして取り揃えることで、迅速なシステム導入を実現します。



最適に

充実したオプション機能と幅広いソリューションメニューにより、企画段階から本格運用まで、業務に合わせた最適なコールセンターサービスをサポートします。

eSmileCall 製品紹介



顧客起点でつながる総合型CRMプラットフォーム Salesforce

顧客体験を パーソナライズ



唯一の情報源



もっとも身近なチャネルで顧客と



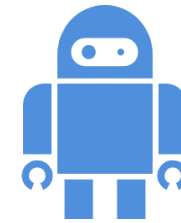
顧客起点で社内が繋がる

Customer 360

社内プロセスの 自動化



社内コラボ



AIによる自動化



パナソニックISはSalesforce
の認定パートナーです。

顧客管理

お客様基本情報

営業担当者情報

お問い合わせ履歴

購入履歴

契約・サービスレベル

商談

Grand Plaza Hotel High Class

担当 (2)

綾瀬 典子 | 奥田 百合子

問合せ (4)

購入商品 (6+)

購入商品名	商品画像	シリアル番号	購入日
タブレット Aibute11		EE-025853	2018/6/26
タブレット Aibute11		EE-052057	2018/9/31
ノートPC MPS800		U E-097999	2018/7/12
ノートPC MPS800		U E-087736	2012/12/16
ヘッドフォン IC200A		PE-096398	2012/10/11
ヘッドフォン IC200A		PE-065129	2012/6/5

サービス契約 (1)

契約名	契約番号	開始日	終了日
123-65432	00000024	2010/10/29	2020/12/31

サービスレベル (2)

サービスレベル	購入商品名	開始日	終了日
プレミアムWebサポート		2018/10/01	2021/12/31

商談 (1)

Grand Plazaホテル高層棟 購入サービス結果

フェーズ: Needs Analysis

金額: ¥12,000,000

完了予定日: 2011/1/29

営業活動履歴 Chatter

営業活動履歴
Chatter

※表示画面のデータはデモ用の架空のものです

お問い合わせ画面

お客様基本情報

問い合わせ情報

お客様情報	
名前	倉田 百合子
メール	顧客属性 sfdjdemo01@example.com 一見さん
携帯	電話 090-1234-4865 03-5793-8301
住所(郵送先)	誕生日 JP 1958/03/04
〒141-0031 東京都品川区 西五反田2丁目...	

問合せ情報	
件名	無線ルーターの設定方法
説明	無線ルーターの接続ができない
問合せ番号	種別 00002138 問題
状況	優先度 クローズ 高
発生源	原因 トレーニング未 受講
オープン日時	所要期間 2023/05/12 15:23 4-8時間

問合せ
無線ルーターの設定方法

+ フォローする 所有者を変更 編集

問合せ番号	発生源	種別	優先度	状況	問合せ担当者
00002138		問題	高	クローズ	佐藤 和美

新規 対応中 エスカレ... 現地作業中 顧客待ち 保留 **クローズ**

状況: クローズ 状況を完了としてマーク

フィード 詳細 関連 作業指示

メールテンプレート 投稿 ケースクローズ 問合せの更新 さらに表示

メールを作成...

最近の活動

すべての更新 メール 状況変更 非公開の回答 添付記事 テキスト投稿

松尾和世司 デモ 2023年5月12日(15:23)

問合せ作成

件名: 無線ルーターの設定方法
問合せ番号: 00002138

マイルストーン

一次回答

残り 2分 52秒

完了としてマーク

ナレッジ おすすめ

ナレッジ

マイルストーン
(回答期限)

ナレッジの検索

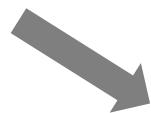
問い合わせ詳細

※表示画面のデータはデモ用の架空のものです

電話やメールの問い合わせ一元管理



電話



メール



Webフォーム



チャット



サービスコンソール 顧客 検索...

顧客 > アヒューマンドットコム株式会社
問合せ

50+ 個の項目・並び替え基準: 問合せ・数秒前に更新されました

問合せ ↓	件名	発生源	担当者名	優先度	オープン日	状況	所有者
1	00002802	パスワードがロックされてしまいました	石川 桂名	高	2023/05/12 15:23	新規	松尾和世司 デモ
2	00002761	支払い方法には、どのようなものがありますか？	石川 桂名	低	2023/05/12 15:23	クローズ	遠藤 浩一郎
3	00002650	プロジェクトターの故障	石川 桂名	高	2023/05/12 15:23	クローズ	遠藤 浩一郎
4	00002649	振込先を教えてください。	石川 桂名	低	2023/05/12 15:23	クローズ	遠藤 浩一郎
5	00002613	支払い方法や支払い期間を変更するにはどうすればいいですか？	大類 伸明	中	2023/05/12 15:23	クローズ	田中 和義
6	00002589	代金の振込先について	田保 晃	低	2023/05/12 15:23	クローズ	田中 和義
7	00002588	支払期日はいつですか？	石川 桂名	中	2023/05/12 15:23	クローズ	遠藤 浩一郎
8	00002587	クレジットカードで決済できなかった場合には、どうすればよいですか？	石川 桂名	中	2023/05/12 15:23	クローズ	田中 和義
9	00002568	不在時の受取について	大類 伸明	低	2023/05/12 15:23	クローズ	佐藤 和美
10	00002567	クレジットカード情報はオンラインで変更できますか？	田保 晃	低	2023/05/12 15:23	クローズ	鈴木 香苗
11	00002566	請求書を複数人に配信することは可能ですか？	石川 桂名	低	2023/05/12 15:23	クローズ	遠藤 浩一郎
12	00002565	なぜE-mailの請求書しか受け取れないのでしょうか？	石川 桂名	低	2023/05/12 15:23	クローズ	平野 恭子
13	00002514	サーバーの電源停止	大類 伸明	高	2023/05/12 15:23	クローズ	鈴木 香苗
14	00002497	請求書を複数人に配信することは可能ですか？	大類 伸明	低	2023/05/12 15:23	クローズ	田中 和義
15	00002496	マイクが使えなくなりました	田保 晃	高	2023/05/12 15:23	クローズ	鈴木 香苗
16	00002495	マイクが使えなくなりました	石川 桂名	高	2023/05/12 15:23	クローズ	遠藤 浩一郎
17	00002494	不在時の受取について	石川 桂名	低	2023/05/12 15:23	クローズ	田中 和義
18	00002477	充電速度の低下について	田保 晃	高	2023/05/12 15:23	クローズ	鈴木 香苗
19	00002413	サーバーの電源停止	大類 伸明	高	2023/05/12 15:23	クローズ	田中 和義

※表示画面のデータはデモ用の架空のものです

Chapter - 4

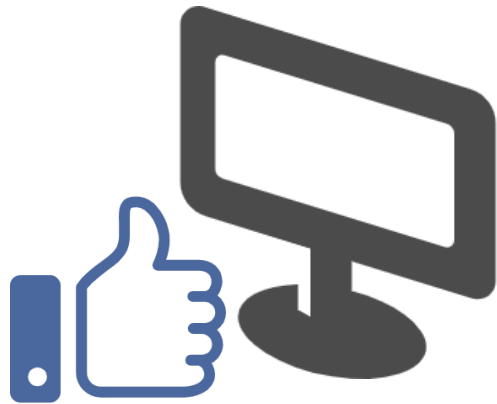
CRM導入時に留意すべき点

CRMを導入する際に留意すべき点

CRMを定着化させ正しいデータが入力されなければ**効果は半減**

定着化のポイント①

システムのユーザビリティ



定着化のポイント②

トレーニングと
サポートの提供



定着化のポイント③

フィードバックと改善
の仕組み



CRMの定着化・徹底活用のために有用な**デジタルアダプション**

パナソニック インフォメーションシステムズ について

ONE Panasonic IT

私たちの使命

デジタルと人の力で
「くらし」と「しごと」を幸せにする。



MISSION

お客さま、お取引先さま、従業員に、
ITによる本質的な価値を提供、経営に直接貢献。

ITを創る
喜びを

お客さまの



便利と嬉しいへ

お取引先さまとの



シナジーへ

従業員の



キャリア形成と
成長へ

VISION

私たちはビジネスに寄り添う、Co-Creatorです。

お客さまの「くらし」と「しごと」を共に考え、共に創ります。

私たちはInnovatorです。

新しい技術、働き方で、スピーディに、想像の先を実現します。

私たちはOne Panasonic ITです。

認め合い、学び合い、高め合って、皆で成長し続けます。

VALUE

想像、その先を創造

お客さまの夢を
かなえるために
ITの匠集団として、
想像の先を創造する

多様性、信頼、成長

多様性を認め合い、
時にぶつかり、高め合う

速く、広く、深く、つなぐ

つなぐ価値を最大化
ビジネスとIT、人や組織、
人のこころをつなぐ

データが語る、語らせる

答えのヒントは
データにある。
データに語らせる

衆知・自律化集団

全員参加で衆知を集め、
変革を常態化

主役は、「わたし」

変革の主役は「わたし」

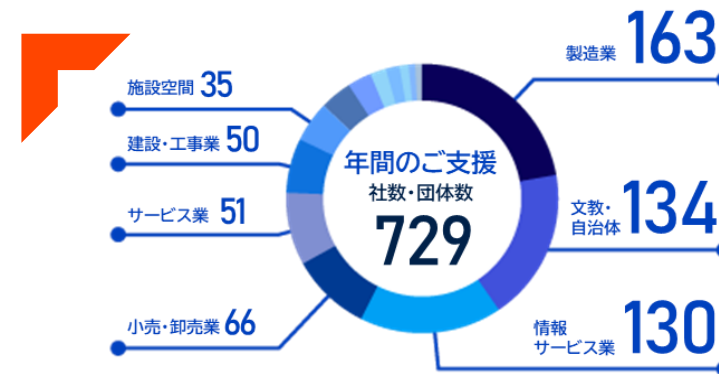
一般市場向けビジネス

パナソニックグループでの挑戦を通じ、B2B市場へ価値を提供



パナソニックグループのIT戦略をグローバルで支援

パナソニックグループのグローバルにおけるビジネスと経営をITで支え、Panasonic Transformation(PX)を推進しています。



※1年間のご支援企業数（パナソニックグループを除く）

データ統合・活用

クラウド連携
システム統合
企業間取引
データ戦略

働き方改革

テレワーク
RPA
勤務管理
クラウドストレージ

施設空間

チケットイング
POS
会員管理
データ分析

基幹業務

製造業務
販売業務
CRM
文書管理

製造現場支援

製造IoT
映像監視
フィールド業務支援
業務モバイルアプリ

文教・自治体

PC教室管理
BYOD
教員用端末
教務支援



≡ 会社概要

会社名	パナソニックインフォメーションシステムズ株式会社
本社所在地	大阪 〒530-0013 大阪府大阪市北区茶屋町19番19号 TEL : 06-6906-2801 (代表) 東京 〒104-0061 東京都中央区銀座8丁目21番1号 TEL : 03-5148-5634 (代表)
設立年月日	1999年2月22日
事業内容	情報サービス
資本金	1,040百万円
主要取引銀行	三井住友銀行 大阪本店営業部 三井住友信託銀行 大阪本店営業部
許認可など	特定建設業 電気通信工事業 (特-3) 第157588号 一般建設業電気工事業 (般-3) 第157588号 届出電気通信業者 E-63-00084
関係会社	親会社 パナソニックホールディングス株式会社 連結子会社 パナソニック ネットソリューションズ株式会社 松下情報系統(上海)有限公司

国内 35 拠点、海外 9 拠点



CRM、テックタッチについてもっと詳しく知りたい方へ

お気軽にお問い合わせください

お問い合わせ

