

2022年6月29日

株式会社 NTT ネクシア

応対診断サービスに「有人チャット」をメニュー追加しました

株式会社 NTT ネクシア（以下、「NTT ネクシア」、代表取締役社長：高美 浩一）は、コンタクトセンターなどでのお客様との応対等に関する品質の評価・分析を行う応対診断サービスにおいて、多くの企業からご要望を頂戴しておりました「有人チャット」を新たにメニューに追加いたしました。

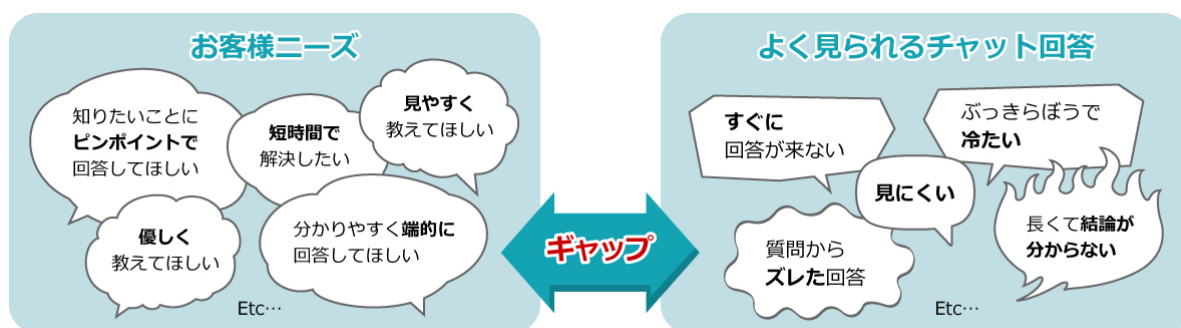
1. 背景

近年、コミュニケーション手段のデジタル化・ノンボイス化の高まりにより、顧客対応等に「有人チャット」を導入する企業が増加しておりますが、品質管理のノウハウが確立されておらず運用に苦慮している、といったご相談が多くの企業から寄せられております。このような課題をお持ちの企業にお役立ていただけるよう、NTT ネクシアがこれまで実施してきた電話（コール）診断やメール診断の経験・ノウハウを活かし、有人チャットを対象にした応対診断サービスを新たに提供することいたしました。

2. 有人チャット応対診断サービスの概要

NTT ネクシアの「有人チャット応対診断サービス」は、お客様が感じられた印象を数値化することにより、お客様のニーズと実際のチャット対応とのギャップを分析し、お客様の目線に立った改善点をご提案いたします。

評価項目は、お客様対応に必要な「理解しやすい説明」「配慮が感じられる応対」を軸に、チャットの特性である「手軽さ」や「スムーズさ」の要素を加えて評価しております。



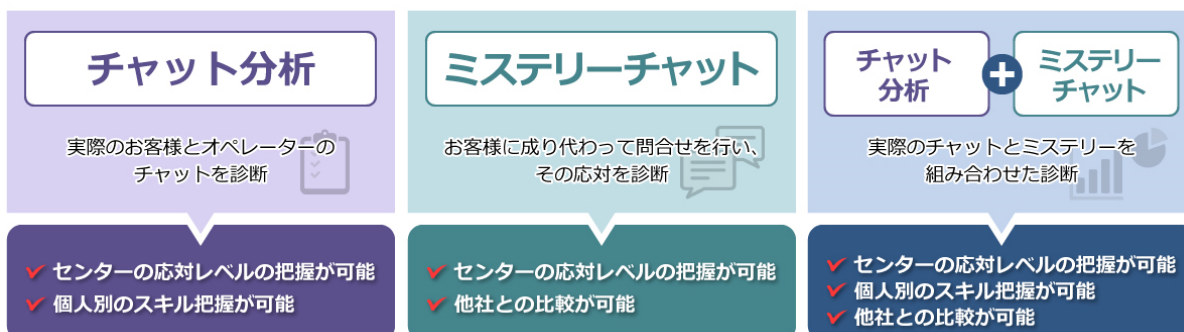
弊社が分析し改善のご提案

有人チャットの応対診断は、NTT ネクシアがコンタクトセンターの運営において長年培ってきた経験と実績・ノウハウを結集させた専門チームにおいて、現状の応対品質レベルを分析することでお客様との会話の中に隠れているセンターの課題を洗い出します。また、コミュニケーション上の行き違いやツールの不備、指導の不徹底の可能性等の弱点を探ります。特に、以下のようなお悩みを持つ企業には是非お勧めいたします。

- ・ 有人チャットは導入したが、どのように運用すればよいかわからない
- ・ 有人チャットオペレーターの指導方法がわからない
- ・ 他社と比べて自社の運用に問題がないか不安だ

「有人チャット対応診断サービス」は、「チャット分析」と「ミステリーチャット」の2種類をご用意しており、企業の課題や目的に応じてお選びいただけます。

<有人チャット対応診断の種類と分析範囲>



<有人チャット対応診断の流れ>



ご契約後、概ね2～3か月程度で実施（ご要望内容により変動します）

3. 期待される導入の効果

有人チャット対応診断サービスをご利用いただくことにより、企業の対応品質の向上と次のような効果が期待できます。

- ・ 「現状の可視化」→「課題の洗い出し」→「改善」のサイクルを作り出せる
- ・ お客様のより高い満足度・CX（顧客体験価値）の向上に繋がられる
- ・ 競合他社との差別化・競争力強化に繋げることができる

NTTネクシアは、これからも、クライアントをはじめとするお客様や地域社会が抱える各種課題の解決に貢献できる、コミュニティデザイン企業を目指してまいります。

<本件に関するお問い合わせ>

■ 企業・一般の方

営業企画部 販売促進部門

担当：加藤

URL：<https://www.ntt-nexia.co.jp/inquiry/service.html>

■ 報道関係の方

企画総務部 経営企画部門 広報担当

担当：真久／瀧ヶ崎

TEL：011-212-1419