

2017年6月14日

スカパーJSAT 株式会社
株式会社スカパー・カスタマーリレーションズ

「スマートコンタクトセンター」構築をスタート ～Salesforce Service Cloud 及びその関連プロダクトの導入を決定～

スカパーJSAT 株式会社（本社：東京都港区、代表取締役 執行役員社長 高田真治）の子会社である株式会社スカパー・カスタマーリレーションズ（本社：東京都品川区、代表取締役社長 出水啓一朗、以下 SPCC）は、2017 年度中の構築を目指す「スマートコンタクトセンター」構想に基づき、先端テクノロジー・システムやプロダクトの中核機能を担う製品「Salesforce Service Cloud」及びその関連プロダクトを自社システムに導入することをお知らせいたします。

SPCC の「スマートコンタクトセンター」構想では、人による高い接客力と先端テクノロジーの融合により、お客様と企業を繋げるコミュニケーションハブとなることを目指しております。近年のスマートデバイスの普及により、コンタクトセンターでは電話での対応といった従来型の対応に加え、メールやチャット、Web サイトや SNS 等の多様化するお客様との接点にも統合的かつ柔軟に対応できるシステムが必要になってまいりました。SPCC の「スマートコンタクトセンター」では、この環境変化に対応できる「オムニチャネル基盤」^{※1}、年間約 400 万件の「お客様の声」をビッグデータ化する「リアルタイム音声認識システム」^{※2}、このビッグデータを活かしたナレッジ自動化によるオペレータ支援や各種マーケティング分析を実現する「AI 基盤」^{※3}を活用いたします。さらに、この高度化された「スマートコンタクトセンター」基盤を幅広く活かし、現在のスカパー！サービスに加え、近未来的に他企業のコンタクトセンター業務の受託に向けて注力してまいります。

なお、SPCC では「スマートコンタクトセンター」の中核システムの一つであるオムニチャネル基盤として、米国セールスフォース・ドットCOMの「Salesforce Service Cloud」及びその関連プロダクトの導入を決定いたしました。「Salesforce Service Cloud」は多様化するお客様との接点強化に役立つとともに、将来導入を予定している先端テクノロジー・システムやプロダクトのハブとしての機能を担ってまいります。

SPCC は、2011 年より「お客様の快適なスカパー！ライフをサポートする」を全社ミッションに掲げ、お客様対応の品質向上や業務の効率化を重ねてまいりました。その結果、これまでにお客様満足度 90% 以上を達成^{※4}しております。SPCC は、新たな「スマートコンタクトセンター」の実現により、益々競争が厳しくなる有料放送/動画配信市場におけるスカパー！サービスのお客様満足度向上や、デジタルマーケティングとの連携によるマーケティング力の強化をしてまいります。

SKY Perfect JSAT Corporation

News Release

SPCC



※1 顧客管理機能の他に、FAQ 機能やオムニチャネル対応機能、一般的にはカスタマージャーニーと言われるものを管理する機能などです。

※2 お客様とオペレータの会話内容を、リアルタイムでテキスト化する機能です。

※3 リアルタイムでテキスト化されたデータを読み込み、お客様の問合せに最適な回答候補を瞬時に提示するオペレータ支援機能や、各種マーケティングでの分析機能としての AI 活用をいたします。

※4 外部調査機関による調査結果。2015 年度からお客様満足度 90%以上の評価を継続して達成しています。

以上

参考資料

スマートコンタクトセンターはこんなことを目指しています

