

**NTTレゾナント運営のコンタクトセンターが、
「2020年度(第21期)カスタマーサポート表彰制度」にて
「特別賞(IT活用賞)」を受賞!**

NTTレゾナント株式会社(本社：東京都港区、代表取締役社長：楠木 健、以下 NTTレゾナント)運営の、OCN^(*)を中心とした個人向けサービスを扱うコンタクトセンター(所在地：愛知県名古屋市)は、公益社団法人企業情報化協会(所在地：東京都港区、会長：小縣 方樹、以下 IT協会)主催の「2020年度(第21期)カスタマーサポート表彰制度」において、「特別賞(IT活用賞)」を受賞したことをお知らせします。なお、今回の受賞案件について、本日表彰式が実施されます。



**Best Customer Support
of The Year 2020**

特別賞

(I T 活 用 賞)

公益社団法人企業情報化協会

1. 「カスタマーサポート表彰制度」について

カスタマーサポート表彰制度とは、顧客に対するサポート・サービスに関して、創意工夫や先進的試みを行い、顧客満足度の向上や課題解決を図ることによって経営に優れた貢献をし、カスタマーサポートの推進・発展に寄与したと認めうる企業・団体・機関・事業所・部門等を、IT協会が表彰する制度です。

2020年度においては、当社含む12社が受賞しました。

「2020年度(第21期)カスタマーサポート表彰制度」受賞企業詳細はこちら

<http://www.jiit.or.jp/information/detail/info6774.html>

2. NTTレゾナントの受賞概要

(1) 受賞した賞

特別賞(IT活用賞)

(2) 受賞テーマ

「最高のCX実現に向けて～多様化するお客さまに寄り添うコンタクトセンターの挑戦～」

(3) 受賞理由

当社が運営するコンタクトセンターでは、NTT コミュニケーションズ株式会社の OCN を始めとした個人向けサービスを扱っています。そこで直面していた 3 つの課題に対し、新たなツールを導入して改善を図りました。

課題 1：入電呼の急減

対策：BOT/チャットを導入し顧客接点の多様化に対応。有人チャットとの併用やオペレーションの改善などを通じて、受付数は開始当初から 4.5 倍に増加。有人チャットの受付は電話受付の 1.5 倍に達するなど、生産性向上にもつながりました。

課題 2：サービス/ニーズの多様化に伴う生産性悪化

対策：音声認識の導入で業務効率化・生産性向上に着手。独自のチューニングを経て精度を上げた音声認識を活用し、モニタリング業務の稼働削減や、オペレーターのサポートの効率化を実現しました。

課題 3：環境変化・競争激化に伴う収益減

対策：音声認識で潜在ニーズをキャッチ。主力販売ターゲットを大きく切り替えるとともに、サービスを販売するオペレーターのために、音声認識でキャッチしたキーワードを元にリアルタイムサポートを実践することで、受注数・勧奨数を大きく伸ばしました。

これらの取り組みにおける分析、業務改善、定着化までの PDCA 化の運用や、顧客に寄り添う CX の実現を目指した点を評価され、受賞に至りました。

【補足】

(*1) OCN とは、NTT コミュニケーションズ株式会社が提供する、国内最大規模のインターネット接続サービスです。

※ 記載されている会社名、サービス名および商品名は、各社の登録商標または商標です。

以上

本件に関する問い合わせ先

NTT レゾナント株式会社 広報担当 佐藤、金森 ☎ 03-6703-6250 pr@ntr.co.jp