

コンタクトセンター向け変革支援ソリューション for Microsoft Dynamics 365

Microsoft Dynamics 365 Contact Centerが
コンタクトセンターのAI活用を加速
顧客体験とオペレーター生産性の向上に貢献

コンタクトセンター運営における主要課題



低いオペレーター生産性

応対に必要な情報が分散し、
業務効率が低下している



顧客接点の分断

チャネルごとに対応履歴が分散し、
一貫した顧客対応が難しい



応対品質のばらつき

オペレーターごとのスキル差が大きく、
応対品質の標準化が難しい



データ活用不足

データを十分に活用できず、
継続的な業務改善につながらない

課題解決を加速する3つの特長



AI活用による業務効率化・標準化

AIが問い合わせ対応を支援し、オペレーターの生産性向上と対応負荷軽減を支援
ナレッジ活用による回答支援で、迅速で一貫性のある顧客対応を支援



オムニチャネル統合による顧客体験向上

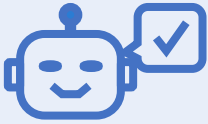
電話・メール・チャットなど複数の顧客接点をシームレスに統合
顧客対応履歴を共有し、一貫性のある顧客体験を提供



データ活用による継続的改善

問い合わせ履歴や応対実績を組織のナレッジとして蓄積
顧客の声を分析し、継続的な業務改善とサービス品質向上を支援

AIが改善するコンタクトセンターの主要KPI

CR Containment Rate	FCR First Contact Resolution	AHT Average Handle Time	ACW After Call Work
AIエージェントによる 自己解決率の向上	インテリジェント ルーティングによる 初回解決率の向上	AI回答支援による 応対時間の短縮 ※	AIによる要約・記録 作成支援で、 後処理工数を削減 ※
			

※AIによる生成結果は、人手による確認をお願い致します。

One Platformで実現するアフターサービスDX

Customer Service / Field Serviceとの連携により、
問い合わせ受付から問題解決、現場対応までを一気通貫でつなぎ、
アフターサービス全体の変革を支援します

Microsoft Dynamics 365 Contact Center 電話・チャット・メール	Microsoft Dynamics 365 Customer Service サポート案件・ナレッジ・SLA	Microsoft Dynamics 365 Field Service 作業指示・要員アサイン・部品
共通データ/AI基盤		

転記作業を削減し 対応スピード向上に貢献	一気通貫の 顧客体験を提供	全体的な業務改善に つながるデータ活用
受付時の顧客情報・問合せ 内容がそのままケースや作業指示に 引き継がれるため、部門間の転記 や再ヒアリングが不要。 応対状況の引継ぎ品質とスピード 向上に貢献します。	問い合わせ受付から修理・点検、 完了報告までをOne Platformで 管理。 オペレーターも現場エンジニアも同じ 最新情報を参照できるため、「担当 が変わると話が通じない」という 顧客の不満軽減につなげます。	受付・対応・現場作業の実績が One Platformに蓄積されるため 横断的な分析が可能。 問合せ傾向や訪問要因を可視化 し、要員配置の改善や故障の予防 保全など全体的な改善につなげ られます。

Microsoft Dynamics 365 のシステム要件については、マクロソフト社のサイトをご覧ください。

※ Microsoft Dynamics 365 は、マイクロソフトグループ企業の米国およびその他の国における商標または登録商標です。
※本リーフレット中の会社名、商品名は各社の商標、または登録商標です。 ※本文中および図中では、TMマーク、®マークは表記しておりません。 ※製品の仕様は、改良のため、予告なく変更する場合があります。 ※本製品を輸出される場合には、外国為替及び外国貿易法ならびに米国の輸出管理関連法規などの規制をご確認のうえ、必要な手続きをお取りくださ
い。なお、ご不明な場合は、当社担当営業にお問い合わせください。 ※本リーフレット中の情報は、作成時点のものです。

