報道関係者各位

2016 年 9 月 29 日

バーチャレクス・コンサルティング株式会社

コールセンター業務のためのナレッジ情報一元管理サービス

「ナレッジ・マネジメント・クラウド」提供開始

～埋もれた情報やノウハウをコールセンター内で共有し、品質・生産性を向上！～

バーチャレクス・コンサルティング株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:丸山 栄樹、以下「バーチャレクス」)は、コールセンターにおける業務効率化やコスト削減、顧客満足度向上を支援する様々なサービスの開発を追求しています。

今回、クラウドを活用し、FAQ やマニュアル、通知文などのナレッジ情報を一元管理し、顧客からの問い合わせに対して満足度の高い回答プロセスを、オペレーター間で共有できる「ナレッジ・マネジメント・クラウド」の提供を開始いたしました。

「ナレッジ・マネジメント・クラウド」とは？

コールセンターに日々寄せられる様々な問い合わせに応対する上で、お客様の要望を正確に引き出し、少しでも早く、且つ的確に応対することは「業務効率化」、「コスト削減」、「顧客満足度の向上」などの観点から、非常に重要です。

本サービスは、様々な問い合わせに正確に対応できるよう、各オペレーターが持っている情報やノウハウ、組織内に散在しているナレッジドキュメントを顕在化させ、組織で共有、有効活用することができるサービスです。

例えば、あるコールセンターで製品情報やマニュアル、FAQ のデータが散在していたために、お客様から問い合わせをいただいても、すぐに必要な情報を見つけることができず、長時間お待たせしてしまうといった課題を抱えているとします。このような場合、情報を一元管理し、ファイル名だけではなく、ファイルの内容も含めて検索を行える「ナレッジ・マネジメント・クラウド」は非常に有効です。また、検索機能以外にも業務特有の用語を集めてアップデートしていく辞書集の機能やユーザーに対するお知らせ機能なども持ち合わせおり、業務に必要な情報をリアルタイムに共有することが可能です。

「ナレッジ・マネジメント・クラウド」を導入することで、オペレーター個々の能力育成や生産性の向上、センター業務全体の品質と効率を同時に高める効果を生み出します。その結果として、「業務効率化」、「コスト削減」、「顧客満足度の向上」を得ることが可能になります。またコールセンターに限らず、ナレッジマネジメントを進めたい企業様には、業種を問わず利用していただくことが可能なサービスです。

●本サービス利用のイメージ

[ナレッジ検索－検索前]



[ナレッジ検索－検索後]



[ナレッジ編集画面]



[辞書機能]

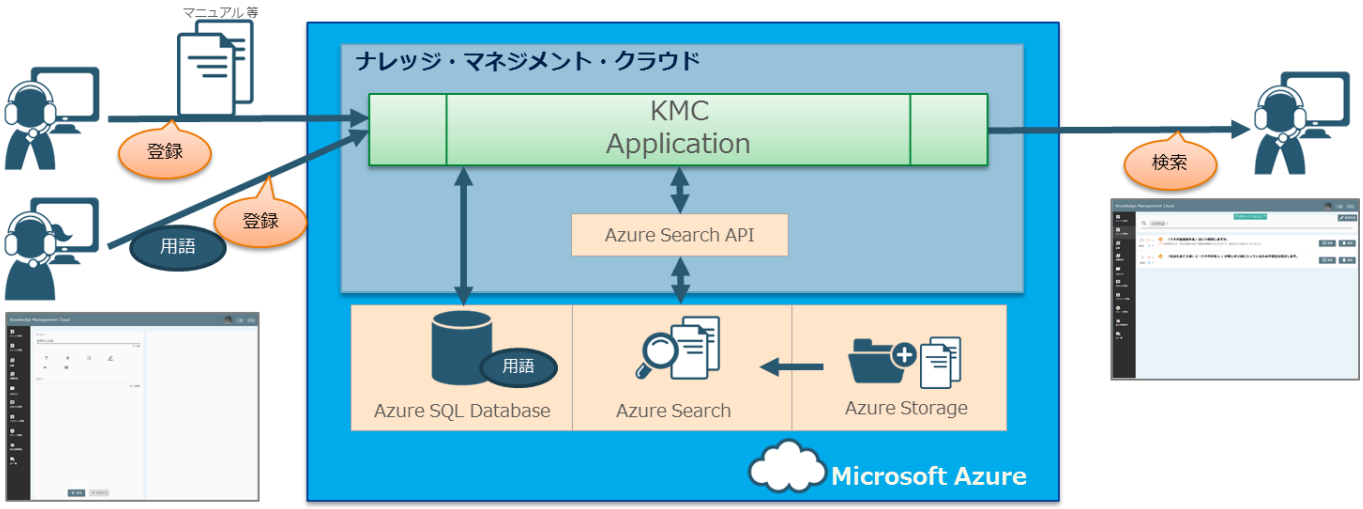


[お知らせ画面]



「ナレッジ・マネジメント・クラウド」利用の仕組み

日本マイクロソフト株式会社が提供するクラウドコンピューティングプラットフォーム「Microsoft Azure（マイクロソフト アジュール）」と、クラウド検索サービス「Azure Search（アジュール サーチ）」、クラウドデータベース「Azure SQL Database（アジュール エスキューエル データベース）」などを利用することにより本サービスが実現します。



「ナレッジ・マネジメント・クラウド」に関する今後の取り組みについて

「ナレッジ・マネジメント・クラウド」を単なるドキュメント管理ツールとして使用するだけではなく、ナレッジの利用状況やトレンドを可視化することで新たな価値を生み出します。

日々「ナレッジ・マネジメント・クラウド」を利用することで**どのドキュメントが頻繁に参照されているのか、どのような検索ワードが使われているのか、検索結果がゼロ件となる検索ワードは何か**など、センター業務を遂行するために必要な情報、ひいてはお客様が必要な情報は何か？というナレッジが蓄積されていきます。

蓄積されたナレッジはそのままでは価値を生み出しませんが、可視化をすることで、分析が容易になり、今求められている具体的な問い合わせ内容が見えてきます。そして、対策を練り FAQ 化することで、センターの更なる品質と効率の向上が見込めます。

当社では他にも「パフォーマンス・マネジメント・クラウド（※①）」のように「Microsoft Power BI（マイクロソフト パワービーアイ）」を使ったデータ可視化サービスがありますので、「ナレッジ・マネジメント・クラウド」とこれらを連動させるだけで、新たな価値を生み出します。

バーチャレクスは今後も Microsoft Azure 上で実現する「ナレッジ・マネジメント・クラウド」及び「パフォーマンス・マネジメント・クラウド」を重要なサービス事業の一つとして、導入を推進して参ります。

ナレッジ・マネジメント・クラウドのサービス詳細については
http://www.virtualex.co.jp/service/kmc.html をご覧ください。

※① 製品についての詳細は http://www.virtualex.co.jp/service/pmc.html をご覧ください。
※本文に記載の社名、製品名は全て各社の登録商標または商標です。
※プレスリリースに記載された製品の価格、仕様、サービス内容などは発表日現在のものです。その後予告なしに変更されることがあります。あらかじめご了承ください。

【本プレスリリースに関するお問い合わせ先】
バーチャレクス・コンサルティング株式会社
TEL: 03-3578-5322
http://www.virtualex.co.jp
