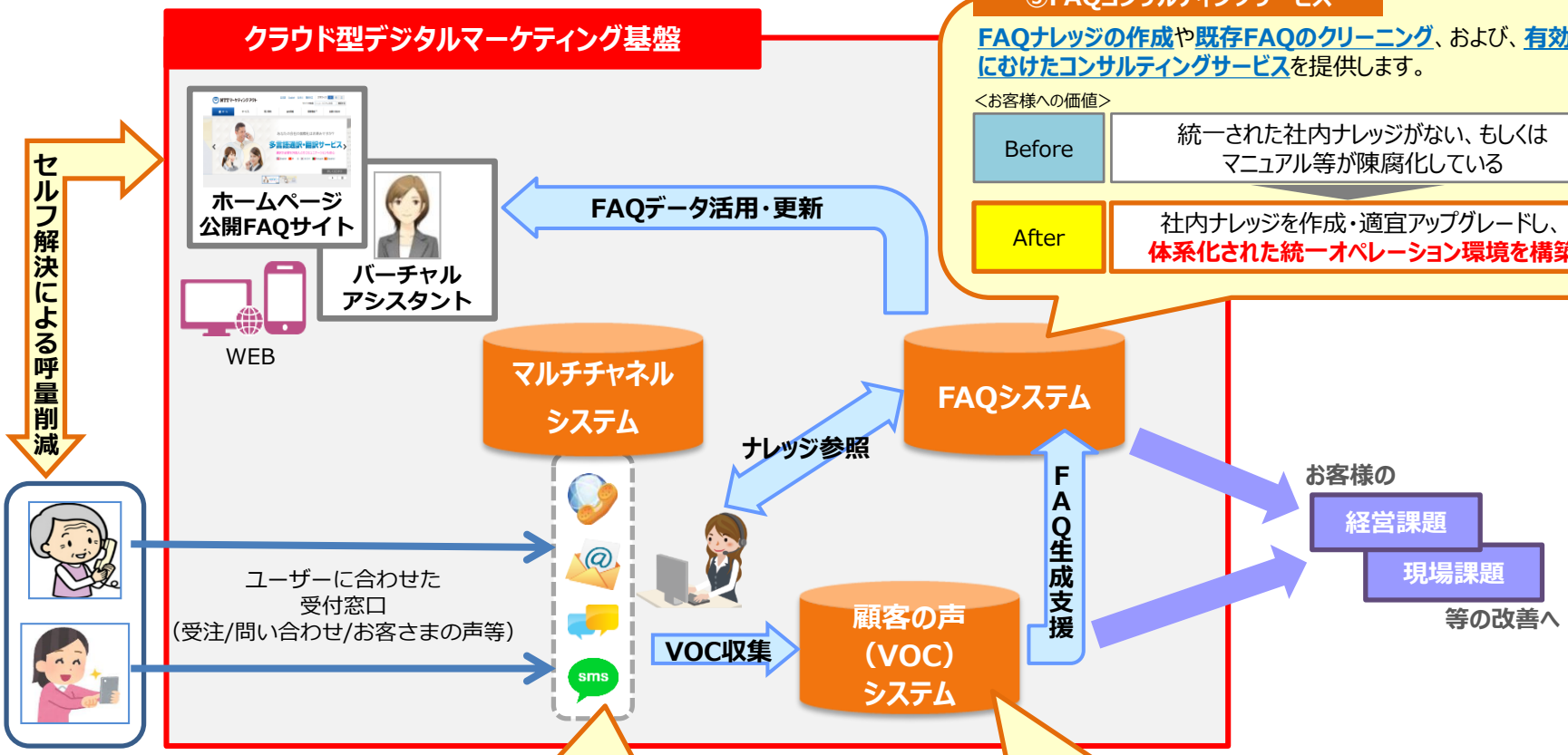
【別紙】クラウド型デジタルマーケティング基盤とコンタクトセンタソリューションサービスの概要



③FAQコンサルティングサービス

FAQナレッジの作成や既存FAQのクリーニング、および、有効活用にむけたコンサルティングサービスを提供します。

<お客様への価値>

Before	統一された社内ナレッジがない、もしくはマニュアル等が陳腐化している
After	社内ナレッジを作成・適宜アップグレードし、**体系化された統一オペレーション環境を構築**

①マルチチャネル受付サービス

電話、Eメール、チャット、SMS等、複数チャネルからの問い合わせに一元的に対応するオペレーションサービスを提供します。

<お客様への価値>

Before	電話受付体制のみにより問い合わせが混雑
After	受付チャネル分散による**受付品質の向上、ユーザー属性に適したチャネル応対により販売機会創出**

②顧客の声（VOC）分析サービス

マルチチャネルから収集した顧客の声（VOC）の分析、および、その分析結果を活用した幅広いコンサルティングサービスを提供します。

<お客様への価値>

Before	顧客の声（潜在的クレーム等）が拾えない
After	埋もれた顧客の声を**現場改善等に活かし、顧客満足度を向上**