

大規模コンタクトセンターに対応したベストオブブリードのソリューション

会社概要

経営陣

設立
1973年

従業員数
約1,300名

パートナー数
約200社

Patrick Dennis
プレジデント兼CEO

Ed Berndt
チーフカスタマーオフィサー

Michael Harris
チーフプロダクトオフィサー兼CMO

David Funck
チーフテクノロジーオフィサー

Sherri Moyaen
最高財務責任者



アスペクトは、大規模コンタクトセンターにおける業務の効率化と、全てのチャンネルとタッチポイントにわたり、インタラクションの各段階における顧客とエージェントのエンゲージメントの向上を支援しています。

現在、カスタマーエクスペリエンスが重視される市場は競争が激しくなっており、重要なコールセンターの運用にはベストオブブリードのテクノロジーが必須になっています。業種業態を問わず、著名な企業が成功するためには顧客満足が鍵を握っていると言えます。今日の消費者が期待するサービスを提供するには、経験やスキルが豊富なパートナーと提携する必要があります。

消費者を対象とした調査の結果、80%が、企業が提供するエクスペリエンスは製品またはサービスと同じくらい重要だと回答しています¹。インバウンド/アウトバウンドのボイスコ

ンタクトから、自動化されたセルフサービスインタラクションまで、消費者は個人の好みに合わせた便利で選択肢の多いパーソナライズされたサービスを提供する組織に引き付けられています。同様に、今日のエージェントもワークライフにさらなる柔軟性と満足感を求めており、業務をより効率化し、魅力的で充実したものとするための最新かつ直感操作が可能なモバイルツールを採用する企業を優先しています。

アスペクトは、企業におけるカスタマーエクスペリエンスの品質の向上と、顧客の離脱率の削減を支援しており、顧客の要望に応じてクラウド、ホステ

ッド、またはオンプレミス環境で利用可能なコンタクトセンターおよびワークフォース最適化ソリューションのフルスイートを提供しています。

アスペクトの「カスタマーファースト」のフォーカス

45年以上にわたり、アスペクトはコンタクトセンターにおける人、プロセス、目標のシームレスな連携を支援し、卓越したカスタマーエクスペリエンスの提供に貢献してきました。アスペクトは顧客の成功を共有し、アスペクトの目標は著名な企業の目標の達成にあると言えます。

アスペクトは、顧客中心の製品開発と迅速な顧客サポートおよびテクニカルサポートにコミットしており、あらゆる面でカスタマーケアの品質を重視しています。アスペクトの豊富なスキルを持つプロフェッショナルサービスチームは、ソフトウェアの導入や実装を支援するだけでなく、特定のビジネスニーズや目的に沿ったソリューションを提供するためのイノベーションの開発に注力しています。

パフォーマンスの最適化を通じてカスタマーロイヤリティを向上

コンシューマの圧倒的多数が優れた顧客サービスで最も重要な要素として「有効性」を挙げています²。便利なツールを活用し、エンゲージされたエージェントにより、顧客が期待する迅速かつ効果的な解決策を提供することが可能となり、また同様に、顧客が直感的なセルフサービスアプリケーションを利用することで迅速かつ容易に回答を得ることができます。

顧客満足度の向上

複数チャネルの選択肢、一貫性のあるオムニチャネルエクスペリエンス、法規制に準拠したアウトバウンドキャンペーン、および全てのエクスペリエンスにわたる品質保証により、顧客満足度を向上します。

従業員のエンゲージメントを維持

従業員のモチベーションの向上および適切なツールの提供、従業員およびビジネスニーズに応じた柔軟なス

ケジュール、傑出した業績に対する報奨とインセンティブ、従業員向けのセルフサービスオプションの改善、そしてコーチング、メンタリング、トレーニングの提供により、従業員のエンゲージメントを維持します。

運用効率を向上

アウトバウンド接続率の向上、リストおよびキャンペーン管理の自動化、単純かつ反復的のトランザクションのセルフサービス化、そしてビジネスのSLAとKPI目標の順守により、運用効率を向上させます。



信頼の置ける業界最先端のソリューションとイノベーションの継続的開発

アスペクトは、カスタマーコンタクトとワークフォース最適化の分野において、世界80カ国以上で150万人超のエージェントを支援しています。企業に

おける日々1億件超のカスタマーインタラクション、年間になると300億件以上のインタラクションをサポートしています。アスペクトは年間の売上の12%を研究開発に投じており、グローバルで700件以上の取得済みまたは申請中の特許を保有しています。

アスペクトの顧客に対するコミットにより、多くの業界の大規模企業や著名な企業に採用されており、カスタマーおよびワークフォースエンゲージメントソリューションにおける先進プロバイダとして認知されています。以下に事例を紹介します。

- 世界最大規模の航空会社で、旅行者と顧客サービスエージェントをつないでいます。
- 多くの著名なグローバル金融機関で、顧客のトランザクションを支援するために、適切なエージェントが適宜配置されるようにサポートしています。
- 50,000人以上のエージェントを擁し、洗練されたセルフサービスオートメーション機能を備える大規模コンタクトセンターをワールドワイドでサポートしています。
- Forrester、Ventana Research、Destination CRM、Frost & Sullivanなど、業界アナリストやその他の独立系専門機関より常時高い評価を得ています。

カスタマーコンタクトとワークフォース最適化を推進



5行のうち4行
商業銀行



10社のうち8社
通信会社



6社のうち6社
航空会社



4社のうち4社
トップテクノロジー企業



7社のうち5社
トップFORBES
グローバル企業

出典

- Salesforce, State of the Connected Consumer (2019年)
- Aspect Customer Experience Index (2018年)

本社 / アメリカ本部

5 Technology Park Drive, Suite 9
Westford, MA 01886
+(1) 978 250 7900 OFFICE
+(1) 978 244 7410 FAX

ヨーロッパ / アフリカ本部

The Record Store, 15 Pressing Lane
Hayes UB3 1EP, United Kingdom
+(44) 20 8589 1000 OFFICE
+(44) 20 8589 1001 FAX

アジア太平洋地区 / 中東本部

3 Temasek Avenue Centennial Tower, #21-00
Singapore 039190
+(65) 6590 0399 OFFICE
+(65) 6324 1003 FAX

アスペクトについて

アスペクトはカスタマーエンゲージメントをシンプル化し、改善することをミッションとしています。アスペクトの大規模企業向けコンタクトセンターソフトウェアは、毎年世界中で数百万単位のエージェントに利用されており、膨大なコンシューマインタラクションをサポートしています。セルフサービス、ライブコンタクト管理、ワークフォース最適化における柔軟かつ高可用性のベストオブブリードのアプリケーションを提供することにより、企業でエージェントのエンゲージメントを維持しつつ、卓越したカスタマーサービスエクスペリエンスを提供できるように支援しています。オンプレミス、ホステッド、プライベートまたはパブリッククラウド環境で利用することができます。詳細はwww.aspect.com/jpをご覧ください。Twitter: @AspectSoftware ブログ: <http://blogs.aspect.com>。(#GOODCALL)

