

2023年11月28日

コンタクトセンターのブラックボックスを紐解く 「トライ コールビジョン」をリリース

あらゆるデータを可視化、多角的な分析を可能にし、ダイレクトマーケティングの受注効率を改善

STREET HOLDINGS のグループ会社で、企業のダイレクトマーケティングを支援する株式会社トライステージ（本社：東京都港区、代表執行役社長：倉田 育尚、以下、当社）は、このたび、ダイレクトマーケティングにおけるコンタクトセンター受注効率を改善する、トライステージのノウハウを結集したコールテック・ソリューション「トライ コールビジョン」をリリースしました。

TRI-Call Vision

■サービス提供の背景

昨今の消費者行動の変化や市場の多様化に伴い、多くのダイレクトマーケティング実施企業様から、新規顧客獲得の伸び悩みに苦慮することを伺います。

当社は、企業のダイレクトマーケティングを支援する総合的なソリューションを提供しており、ダイレクトマーケティングのすべての課題を解決するべく、各領域のサービス強化を行っております。

このたび、新規顧客獲得の3大要素である「メディア」「クリエイティブ」「コンタクトセンター」のうち、「コンタクトセンター」について、受注効率改善に向けて関係各所へ課題のヒアリングを行ったところ、“運用状況が可視化されておらず属人的で、課題の特定ができていない”という問題を再認識しました。

そこで、まずは運用状況を可視化することが最重要課題であると捉え、サービス開発いたしました。

■「トライ コールビジョン」とは

「トライ コールビジョン」は、テクノロジーの融合でコンタクトセンター施策に新たな視点（Vision）を提供する“コールテック・ソリューション”です。

これまで200商品以上の通販コンタクトセンター管理を支援してきた実績を持つ当社の観点から、これからのコンタクトセンター施策に必要な機能を惜しみなく搭載しており、従来かなわなかった多角的な分析を可能にし、コンタクトセンター受注効率の改善に寄与します。

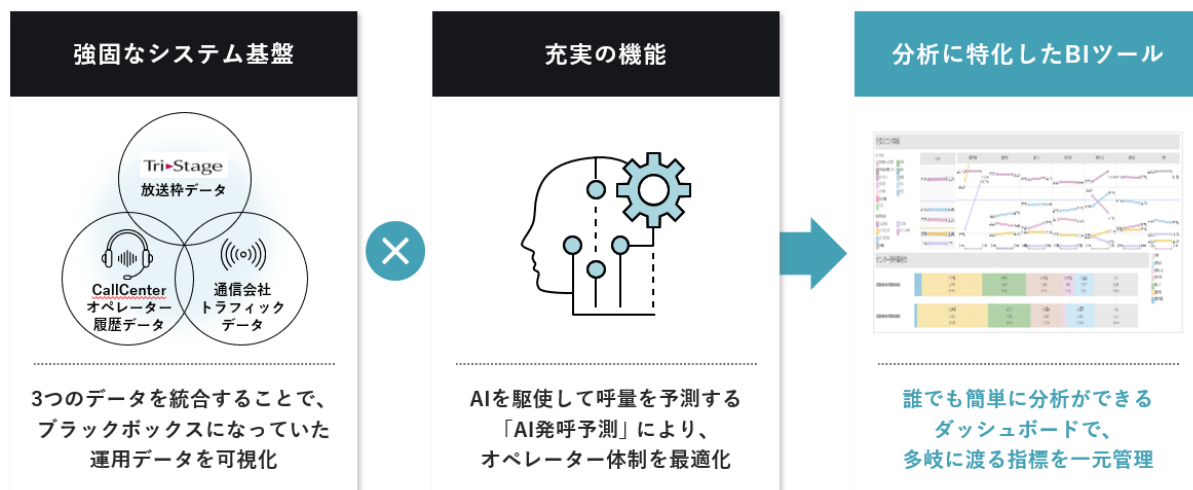
具体的には、オペレーターの全対話履歴データや、テレビ通販番組の放送枠データ・入電トラフィックデータなど、これまでブラックボックスであったコンタクトセンターのあらゆるデータを統合し、可視化する事が可能です。

日別・時間帯別の評価スコアの分析はもちろん、オペレーター個人の成績まで一元管理ができる為、より具

体的な課題特定と施策立案を実現する事ができます。

これらのレポートは、当社独自のデータマーケティング基盤「Tri-DDM」より、BI ツールから構成されたダッシュボードを通じてオンライン上でいつでも確認することができ、PDCA の高速化も実現します。

また、AI を活用した呼量予測サービス「AI 発呼予測」など、充実した各種レポートを兼ね備えています。



■ご利用にあたって

「トライ コールビジョン」は、ダイレクトマーケティング実施企業向けのソリューションサービスです。導入をご検討頂くに際し、まずは貴社コンタクトセンターの運営状態を無料で簡易診断させていただきます。商品カテゴリ、価格帯、各種 KPI の達成率などから当社保有データと比較・検証し、課題に応じた改善余地がどの程度見込めるか診断します。

サービス詳細については、サービス担当までお問い合わせください。

【株式会社トリステージ 会社概要】

所在地：東京都港区海岸 1-2-20 汐留ビルディング 21 階

URL：<https://www.tri-stage.jp/>

事業内容：テレビ通販をはじめとするダイレクトマーケティング事業を総合的に支援。

業界トップシェアの通販メディア枠の扱いに加え、映像制作、コンタクトセンター、データ分析等、ダイレクトマーケティング事業に必要な機能をトータルで提供。

【本件に関するお問い合わせ】

株式会社トリステージ サービス担当 陣野 広報担当 鈴木

お問い合わせフォーム：<https://www.tri-stage.jp/contact/>