

2021 年 5 月 12 日

各位

株式会社 WOWOW コミュニケーションズ

WOWOW コミュニケーションズとエスキュービズム

デジベルを用いたオペレーター対応における課題解決のための連携開始

株式会社 WOWOW コミュニケーションズ(本社：神奈川県横浜市、代表取締役社長 大高信之、以下「WOWOW コミュニケーションズ」)は株式会社エスキュービズム(本社：東京都港区、代表取締役社長 薮崎敬祐、以下「エスキュービズム」)と連携し、コールセンターで働くオペレーターの相談対応(手上げ対応)における、管理者の「気づかない」を無くす取組としてデジベルを応用した運用を開始します。

本運用では、エスキュービズムが提供する新しいカタチのコールベル「デジベル」を利用し、オペレーターからの管理者確認(手上げ対応)をバイブレーションと文字表示で検出します。デジベルは、作業の効率化と顧客満足度の向上を両立するサービスとして開発されたコールベルで、これまでは主に飲食店で導入されてきました。呼出と要望を一度に伝えることができ素早い対応が可能となるため、工場での生産性向上や医療施設での情報共有のスマート化を実現した例もあります。

今回当社ではコールセンターの課題解決ツールとして、デジベルを導入するに至りました。オペレーターが顧客対応をおこなう際に管理者に気づいてもらえないという悩みの解決、飛沫抑止の観点からむやみな接近の回避、勘違いによる訪問の対応など、従業員満足度の向上や管理者工数の削減を見込んでいます。



<デジベルのブロックとリストバンド※イメージ図>

使い方



1. スタッフが要望の面を上にしてブロックを倒す

2. 管理者がリストバンドでスタッフの要望を受信

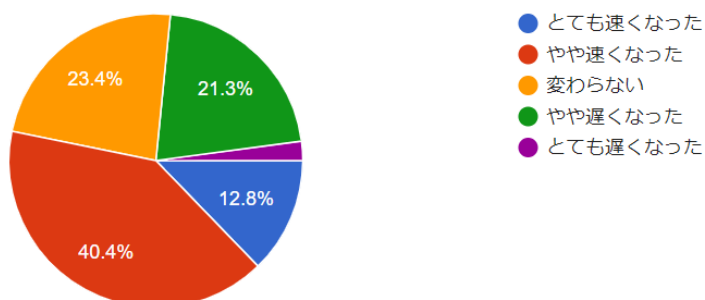
3. スタッフの要望に管理者が対応する

■オペレーター及び管理者の 50%以上がデジベルによって改善を実感

デジベル導入後にコールセンターのオペレーター及び管理者にアンケートを行った結果、導入一ヶ月でオペレーターの53%が以前より管理者を待たなくなったと回答している事に加え、管理者の57%も自身の対応スピードが速くなったと体感しています。

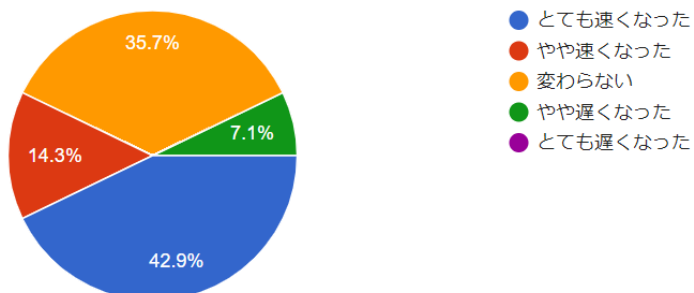
・オペレーターのアンケート結果

デジベルを導入前後で比べて管理者を待つ時間はどのように感じますか。最も当てはまるものを以下より1つお選びください。



・管理者のアンケート結果

デジベル導入後、自身の手上げに対応するスピードとして最も当てはまるものを以下より1つお選びください。



大規模コールセンター事業を運営する WOWOW コミュニケーションズとウェアラブルソリューションを持つエスキュービズムが連携し、オペレーション課題を解決することで、「新しいコールセンター運用の形」の実現が期待されます。

◇会社概要

株式会社 WOWOW コミュニケーションズ

代表者：代表取締役社長 大高 信之

所在地：〒220-8080 神奈川県横浜市西区みなとみらい 4-4-5 横浜アイマークプレイス 3F

設立：1998 年 2 月

事業内容：テレマーケティングサービス/デジタルマーケティングサービス/リアルサービス

URL：<https://www.wowcom.co.jp/>

※「大高」の「高」は、正しくは「はしごだか」です。

株式会社エスキュービズム

代表者：代表取締役社長 薮崎 敬祐

所在地：〒105-0011 東京都港区芝公園 2-4-1 芝パークビル A 館 4 階

設立：2006 年 5 月

事業内容：SI 事業/DX 推進事業/コンサルティング

URL：<https://s-cubism.jp/>

＜本件に関する報道関係の方のお問い合わせ先＞

株式会社 WOWOW コミュニケーションズ 経営戦略部(担当：米山)

メールアドレス：pr@wowcom.co.jp

株式会社エスキュービズム Sales&Consulting 本部(担当：西谷)

メールアドレス：support.noodoe@s-cubism.jp