

【共同リリース】

2020年5月27日

トッパン・フォームズ株式会社
livepass 株式会社

トッパンフォームズと livepass、インタラクティブ動画の活用で オリコ様のお問い合わせ対応のデジタル化を推進

お客さまの利便性向上とコールセンターの課題解決に貢献

デジタルハイブリッドのトッパン・フォームズ株式会社（以下トッパンフォームズ）と livepass 株式会社（リブパス、本社：東京都港区、代表取締役 CEO：山下 悠也）は、株式会社 オリエンテーション様（本社：東京都千代田区、代表取締役会長：河野 雅明、以下オリコ）が推進するお客さまとのコミュニケーション分野におけるデジタル化施策の一環として、動画配信ソリューション「WebBureau Movie／ウェブビューロー ムービー」を活用したカスタマーサポート業務支援サービスが採用されたことをお知らせします。

オリコ様は会員向けポイントサービスサイト「オリコポイントゲートウェイ（以下ポイントサイト）」の登録や利用に関するお客さまからのお問い合わせ対応に、動画内のボタンを選択することで最適な情報を簡単に得ることができるインタラクティブ動画を活用します。インタラクティブ動画を活用することで、お客さまの利便性向上ならびにコールセンターのお問い合わせ対応の効率化を実現します。

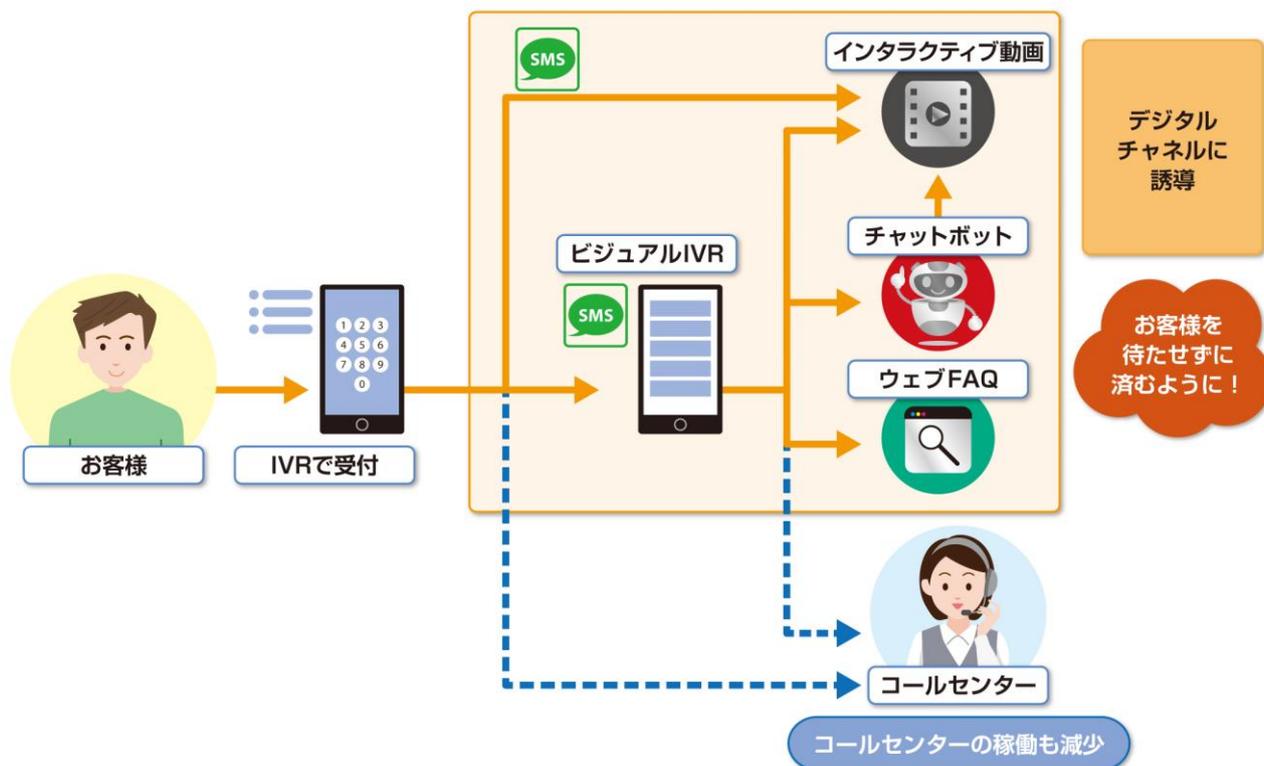
インタラクティブ動画イメージ

お客さまが選択した内容により、以下のように動画が遷移します



現在は Web サイトでのインタラクティブ動画の公開およびコールセンターのオペレーターによる動画へのご案内を行っており、今後は IVR (自動音声応答) による動画への誘導や、オペレーターからお客さまに対して SMS などのデジタルチャネルを用いた動画 URL の送信も行う予定です。これらの施策で、お問い合わせの待ち時間減少によるお客様の満足度向上に取り組むとともに、カスタマーサポートにおけるコールセンターの業務負荷軽減や運用の効率化を推進していきます。

今後のサービス拡大イメージ図



【背景】

コールセンターでは、労働人口の減少などにより、お客さまからのお問い合わせに対応する人員の確保に課題を抱えています。また、近年では事業継続の観点から、緊急事態などでオペレーターが出勤困難な状況になった際の対策が重要視されています。

そのような課題に加え、オリコ様では、ポイントサイトへの登録など、Web 上での操作が必要で電話では説明が難しいお問い合わせが一定数発生しており、お客さまが疑問を解決するまでに長い時間を要する、といった課題を抱えていました。さらに、2019 年 10 月から行われているキャッシュレス・ポイント還元事業に伴い、お客さまからポイントサイトへの登録およびポイント利用に関するお問い合わせは増加しています。

デジタルツールやデジタルチャネルを活用することで、これらの課題を解決し、お客さまに不便なくポイントサイトなどのサービスをご利用をいただけるよう、利便性の向上を図っていきます。

【サービスの特長】

1. 動画の活用で視覚的な説明が可能になり、分かりやすさ向上
会員サービスの登録方法や操作方法について、動きを伴う動画で説明することで、従来の Web ページや FAQ による静的な説明やオペレーターによる口頭での説明では難しかった、Web サイトの動線に沿った視覚的な説明が可能となります。

2. お客様が選択した内容で表示が変わるインタラクティブ動画を採用
動画上に設置されたボタンを選択していくことで、お客様に最適な情報を表示します。
また、livepass の端末側合成技術^{*1}により、可変で表示される動画でもスムーズかつストレスなく視聴が可能。
3. お客様の閲覧状況のログ取得が可能
視聴回数や視聴されたページの遷移、離脱位置などのログ取得が可能で、より分かりやすい内容にするための分析や、コールセンターの負荷軽減効果の計測・可視化に活用できます。

【今後の展開】

トッパンフォームズと livepass は今後も本サービスの提供を通じてオリコ様と協力し、インタラクティブ動画を Web サイトで公開するだけでなく、ダイレクトメール (DM) などの印刷物や SMS などのデジタルチャネルからの通知、コールセンターでの活用など、さまざまなチャネルからの展開を進めていきます。

以上

* 1 livepass の端末側合成技術は特許取得済みです。

※ 「デジタルハイブリッド」、「WebBureau / ウェブビューロー」は、トッパン・フォームズ株式会社の登録商標です。

※ その他記載された製品名などは、各社の登録商標あるいは商標です。

本ニュースリリースに関するお問い合わせ先

トッパン・フォームズ株式会社 総務本部広報部 TEL:03-6253-5730

【参考情報】

■ livepass について

社 名：livepass 株式会社

本社所在地：東京都港区六本木 1-4-5 アークヒルズサウスタワー16 階

設 立：2013 年 12 月 25 日

代 表 者：代表取締役社長 CEO 山下 悠也

事 業 内 容：マーケティングサービスの開発と提供・データ分析/コンサルティング

U R L：<https://www.livepass.jp/>