

with コロナ時代のオンライン営業ツールとして 最適な「Comme@[®]CS」

NTTアドバンステクノロジー（以下：NTT-AT）は、働き方改革やテレワーク、業務改善などを支援するソリューションとして、WebRTC技術を活用した簡易クラウドコンタクトサービス「Comme@ONE」を提供しています。2019年6月には、お客さまの多様な要望に応えるために、その進化系サービスである「Comme@CS（カスタマーサポート）」を提供開始しました。本サービスは、既存の電話設備はそのままに、映像通信、画面・資料共有、チャット機能などの提供により、電話と併用して非対面商談・遠隔支援などを行うもので、コールセンターの電話応答者支援、インサイドセールス、テクニカルサポートなど、幅広い利用シーンでお客さまのビジネスに貢献します。

働き方改革や業務改善を視野に活用が広がる 「Comme@CS」

NTT-AT が提供する Comme@CS は、WebRTC 技術によってアプリケーションをインストールすることなく、Web ブラウザだけで簡単にコミュニケーション〔映像・画面共有・アノテーション（描画）・チャット〕を実現するマルチビジュアルコミュニケーションツールです。

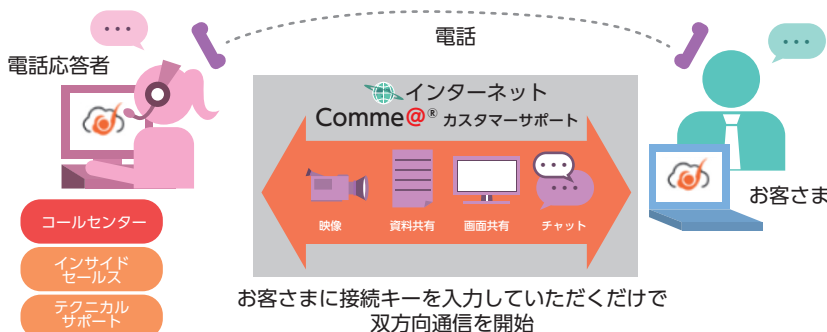


図1 「Comme@CS」のサービス概要

● Comme@CSの主な機能

・映像通信

電話応答者および、お客さまがお互いの映像を見ることが出来ます。お客さまの同意を得て映像通話を開始します。スマホのカメラを背面側にする選択も可能です。

・資料共有

電話応答者とお客さま間で、問合せなどの回答に必要な資料を表示させることができます。

・画面共有

電話応答者とお客さま間で、利用方法がわからないシステム画面を共有しながらサポートすることができます。

・チャット

音声通話できない、しにくい時にテキストコミュニケーションが行えます。また、お客さまへの説明に必要なWeb ページ (URL) 情報を送り、お客さまのブラウザの別タブに表示させることができます。

● Comme@CSの主な特長

① サービスレベル向上

電話ではうまく説明できないことでも、映像通信、画面共有、チャットを使うことでお客さまとのコミュニケーションが取りやすくなります。お客さまのお困り事に対する的確な情報伝達とサポート時間の短縮が実現できます。

② 設備不要、低価格設定

クラウドサービスのため、初期のシステム構築コストはゼロです。今お使いの電話設備と組み合わせるだけ。

最短で申込み当日からの利用が可能です。費用は、サービス利用料だけとなります。

③ 安全な通信

ブラウザ間の通信は、メディアおよびデータの暗号化を行い、セキュアな経路で通信しています。また、資料はクラウドにアップロードすることなく、共有することができ、情報漏えいのリスクを最小化しています。

以上の特長を持つ Comme@CS は、業務効率やお客さま満足度の向上、移動時間・費用削減が期待できることから、コールセンターにおける電話対応業務の改善、機器故障の遠隔サポートなどテクニカルサポート、さらにはお客さまと非対面で商談を行うインサイドセールスなど、さまざまなシーンでの活用が拡大しています。

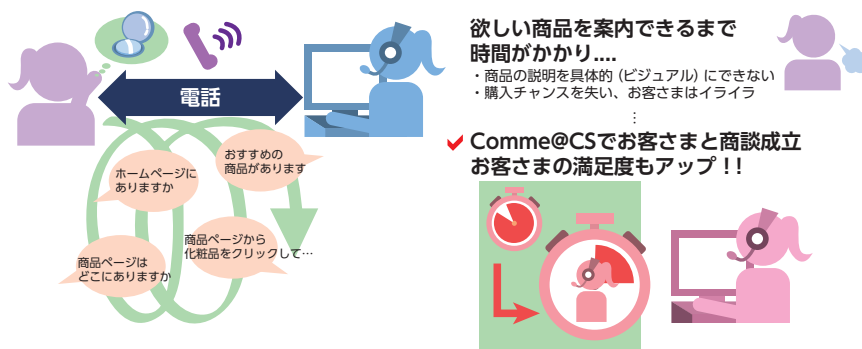


図2 「Comme@CS」の利用シーン例（インサイドセールス）

with コロナ時代のオンライン営業ツールとして最適

最近、特にお客さまからの引き合いが多いのが、インサイドセールスでの利用を視野に入れた導入検討です。

働き方改革や新型コロナへの対応に向け、テレワークの導入が拡大しています。企業の営業活動は、客先への訪問が前提のフィールドセールスから、客先に赴くのではなく、電話やコミュニケーションツールを駆使して営業活動を展開するインサイドセールスへとシフトしています。緊急事態宣言解除後も、在宅勤務やテレワークを標準的な働き方として定着させようという動きが活発化しています。営業活動も例外ではありません。在宅勤務が当たり前となりつつある今こそ、「オンライン営業」です。Comme@CS は、with コロナ時代のオンライン営業ツールとして最適です。

「お客さまの反応を見ながら営業トークをしたい」

「資料を見せながら商品説明をしていきたい」

といった対面での営業活動を重視している営業担当者の皆様も、Comme@CSなら簡単に実現できます。

Comme@CS がオンライン営業ツールとして最適な理由は、以下の特長によって、より手軽に、より安全に、

円滑で、効果的な営業展開が可能になるからです。

◆専用アプリのインストールは不要で、だれでもすぐに利用できます。

◆IDの登録や交換なしにコミュニケーションが可能です。

◆資料はクラウドにアップロードしないのでセキュリティも万全です。

◆製品のデモも、

- PC上で動くソフトなら、画面共有機能でお客さまに見せることが可能です。いつものように操作しながら営業トークができます。

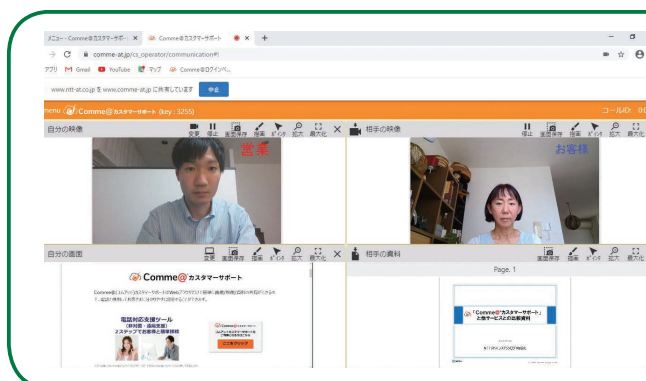
- 機械などのハードなら、映像共有でお客さまに見せることが可能で、いつものように製品アピールができます。

◆ドラッグ&ドロップで簡単に資料を見せ合うことができます。

◆アノテーション（描画）機能で注目してほしい箇所を明確に伝えることができます。

◆お客さまの映像を見ながら、反応に合わせた的確な説明が行えます。

※「Comme@」は、NTTアドバンステクノロジー株式会社の登録商標です。



NTTアドバンステクノロジー

comme@cs 担当チーム

Comme@CS は with コロナ時代に企業が在宅勤務やテレワークを積極的に導入していただくため、SFA や CRM といったソリューションとの連携など、さまざまなお客さまのご要望に応じていけるよう、迅速な製品・機能開発およびサービスの提供に努めてまいります。

お問い合わせ先

NTT アドバンステクノロジー株式会社 comme@CS 担当
URL : https://www.ntt-at.co.jp/product/comme-at_cs/