

ハイブリッドログ分析サービス

ハイブリッドログ分析とは、コンタクトセンターノウハウを活用した VOC 分析技術と、Web サイトのアクセスログ解析などを組み合わせた当社オリジナルのログ分析手法です。

統合的に分析することで企業とお客様のコミュニケーションの課題が見えてきます。

**今あるデータを
最大限に活用し
コミュニケーションを
最適化!**

アナログとデジタル、両方のコミュニケーションを立体的に診断

長年のコンタクトセンター運営で培ったノウハウと複数のデータを関連して分析する独自の手法により、お客様の「本音」を掘り出す分析サービスです。さらにニーズから見えてくる現状の課題を提示し、課題解決のためのマイルストーンとソリューションを提案します。

ハイブリッドログ分析



コールログ
分析



SNS
効果検証



Buzz 診断



テキスト
マイニング



ヒューリ
スティック
調査



申し込み
遷移診断



Web サイト
ログ解析



DMP (※)
効果検証



複数のデータを立体的に分析

それぞれの検証と連携度合いを測定し、要因の仮説を立てて、複数データの関係性を総合的に検証します。



課題の問題点を可視化

一つ一つの仮説を検証した結果から、問題点を明確にします。



Web サイトの最適化の提案

可視化された問題点を解決する施策・改善案を提案します。

アナログとデジタル両方を掛け合わせたデータの活用により、 顧客満足度向上・コール数削減を同時に実現！

異なる複数のデータを掛け合わせた分析により、コールログから「お問い合わせの要因」、Web サイトからは「ボトルネック項目」を見える化。FAQ コンテンツのメンテナンスに優先順位を付け、改善のロードマップを作成した事例です。

「自己解決できるコンテンツが少ない」と仮説を立て、コールログ分析とアクセスログ分析から、お問い合わせの回答コンテンツの有無、内容の充実性を確認し、カバー率（※）を算出。「カバー率が低い」という問題点を浮き彫りにし、メンテナンスすべき対象と優先順位を明確にしました。

また、「適切なコンテンツにたどり着けない」と立てた仮説には、導線分析から、主要な導線をパターン化し、流入・回遊・離脱を把握。ヒューリスティック調査から、迷わずに目的のコンテンツにたどりつけるか、分析。それらの分析結果から、それぞれのパターンやコンテンツごとの課題を発見し、改善案を提示しました。

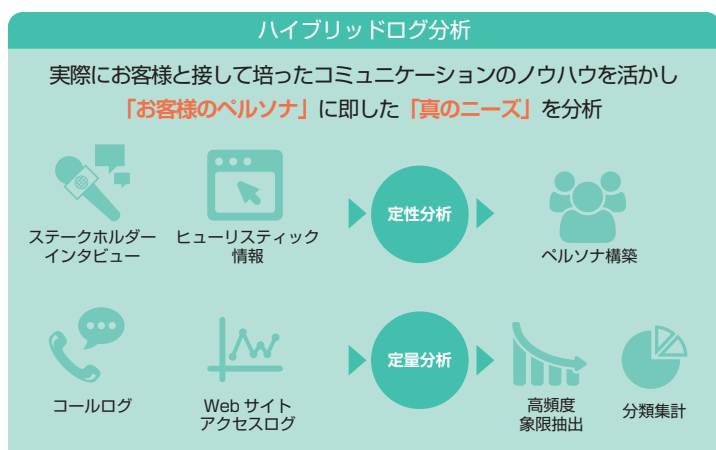
このような分析より、お客様が何を解決できず、何を問い合わせるのか、そのボトルネックとなっている要因が何なのか、明らかになり、優先度の高い順に改善案を実施。FAQ コンテンツの充実で自己解決率が飛躍的にアップし、顧客満足度向上とコール数削減を実現しました。

課題

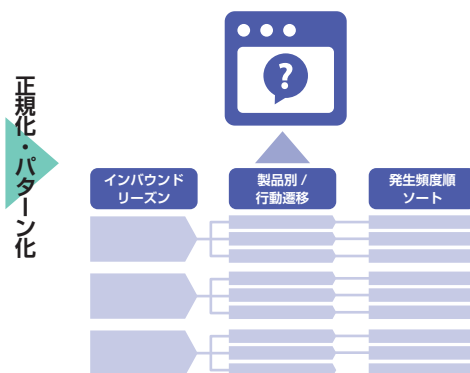
- ・コストダウン=コール数削減
- ・CS 向上=顧客ロイヤリティの向上

最適化

- 「ほしい答えがある」「たどり着ける」
- 「分かりやすい」コンテンツの提供



質・量・導線を最適化した FAQ サイトの構築



(※) カバー率 = 一つ一つのお問い合わせに対して、回答となる FAQ コンテンツの有無、情報量・質が足りているかを算出した率
お問い合わせの回答の有無 × 充実度 / お問い合わせ数

<http://www.scskserviceware.co.jp>

サービスに関するお問合せ

SCSK SCSKサービスウェア株式会社

本社オフィス 〒135-0061 東京都江東区豊洲3-2-24 豊洲フォレスト12F
大阪オフィス 〒541-0041 大阪府大阪市中央区北浜1-8-16 大阪証券取引所ビル11F
名古屋オフィス 〒460-0003 愛知県名古屋市中区錦2-16-26 SC伏見BLDG.5F

03-6890-2540

受付時間 / 9:00 ~ 18:00 (土日祝日を除く)

※掲載されている製品/サービス名称、社名、ロゴマークなどは該当する各社の商標または登録商標です。
Copyright SCSK ServiceWare Corporation. All rights reserved.

2015年10月現在