

データ活用トータルサービス

コンタクトセンターや Web サイトには、お客様とのコミュニケーションから生まれる多くの情報が日々蓄積されるもの。これらの情報や他のビジネスデータをスペシャリストが分析し、顧客満足度の向上や売上促進、ブランドイメージ醸成などのアクションにつなげます。

**コミュニケーションの
スペシャリストが
データを分析
貴社の課題を解決！**

こんなことでお困りではありませんか？

- ✓ コールログ、購買情報、Web サイトのアクセスログなどが活用されていない
- ✓ データ分析の必要性、分析による改善のイメージを社内ですましく伝えられない
- ✓ 社内では一部のスタッフしか分析ノウハウを持っていない

データ活用トータルサービス **S.A.R.C.S** が解決します！

※S.A.R.C.S は SCSK 株式会社 が提供するデータ分析に関するサービス名称

データ分析の課題設定から運用まで、トータルでサポート

まずはスモールスタート！



分析できる人材もいないし、社内のデータもバラバラなまま…



お客様を一番よく理解している私たちが、データからさまざまな情報を読み取ります

コンサルティング

- ・ 分析課題設定
- ・ 分析手法
- ・ データ管理など



データ分析の効果があるのか不安……
スモールスタートできる？



データ分析の進め方は、現場を見て、実際のデータを確認して、一緒に検討します

分析業務請負

- ・ POC（事前検証）
- ・ 定期的なデータ受領、レポート作成など



データ分析の仕組みを総合的に面倒みて欲しいなあ…



基盤の構築から分析アプリの開発までトータルで支援します

システム構築

- ・ 統計パッケージ導入
- ・ DWH(*) 構築
- ・ 分析アプリケーション



分析システムを導入しても十分に使いこなせるだろうか…



事業価値を高めるための継続的な取り組みを支援します

定着化支援

- ・ 運用支援
- ・ OJT による支援など
(内容は別途ご相談)

顧客接点データ分析ソリューション

直接的な顧客とのコミュニケーション、間接的な Web サイト経由の接点から得られるデータをもとに、コミュニケーションのスペシャリストが各段階で適切なソリューションを提供します。



「S.ARCS」の実績

■データ分析 / システム構築に関する実績

- 小 売 業 様 : 顧客セグメンテーション、優良顧客分析など
 - 通 信 会 社 様 : 解約防止分析、トラフィック予測分析
 - 金 融 会 社 様 : 架電率向上分析、不正取引検知など
 - EC 事 業 会 社 様 : 優良顧客分析、アソシエーション分析など
 - 製 薬 会 社 様 : 臨床データ解析多数
- ・ SAS ライセンス販売実績 100 社以上 (2014 年度実績) など

■顧客接点に関する分析の実績

- 顧 客 指 向 分 析 : 電話での購入前相談や、利用相談を音声認識でテキスト化。お客様の期待値や機能理解を分析し、販促資料などへの活用
- FAQ サイト効果分析 : コールログと Web アクセスログの相関から、コンテンツの質・量・動線の課題を抽出
- コールスクリプト分析 : セールスアウトバウンドの成約結果とトーク内容を分析、スクリプトの再構築に活用

サービスに関するお問合せ

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

SCSK SCSKサービスウェア株式会社

03-6890-2540

本社オフィス 〒135-0061 東京都江東区豊洲3-2-24 豊洲フォレシア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

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