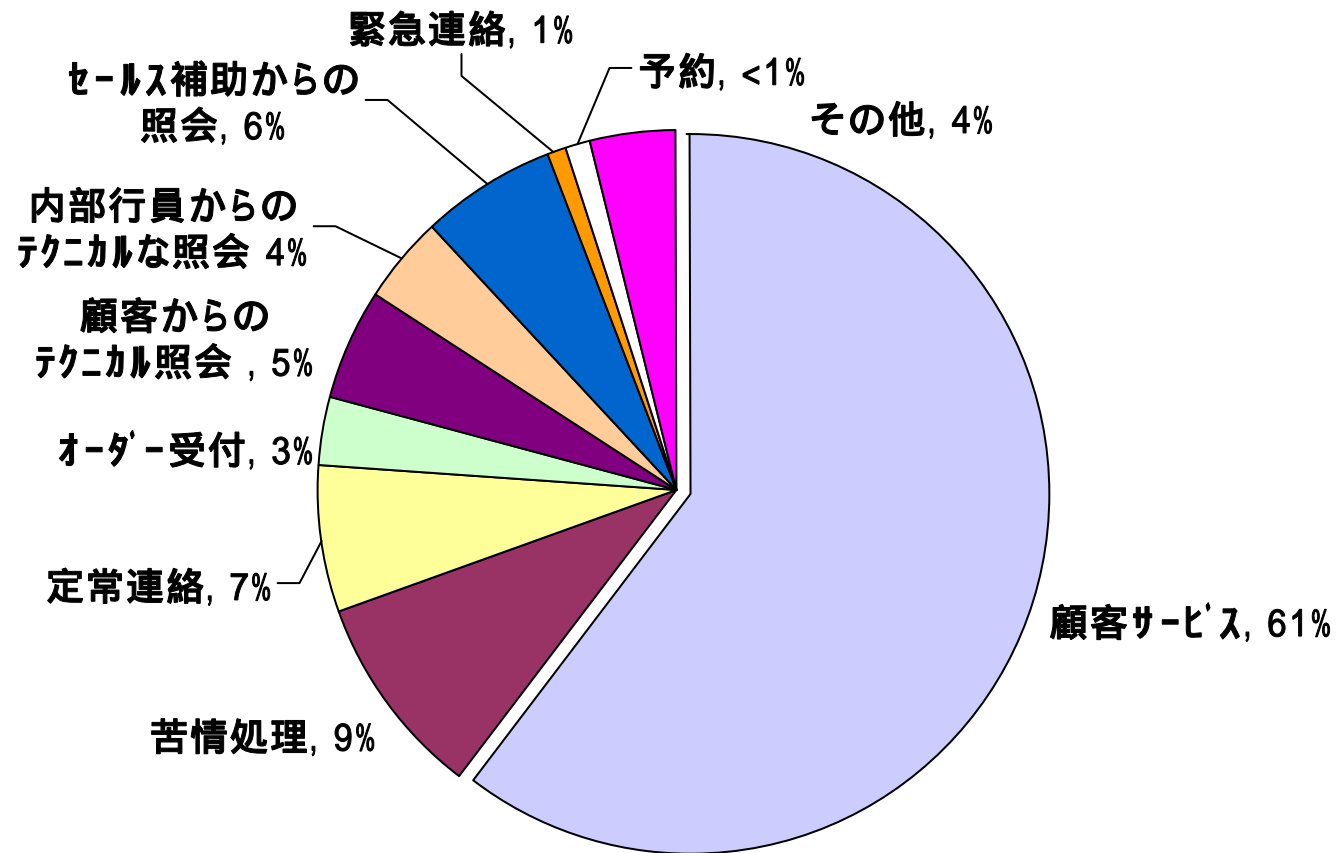


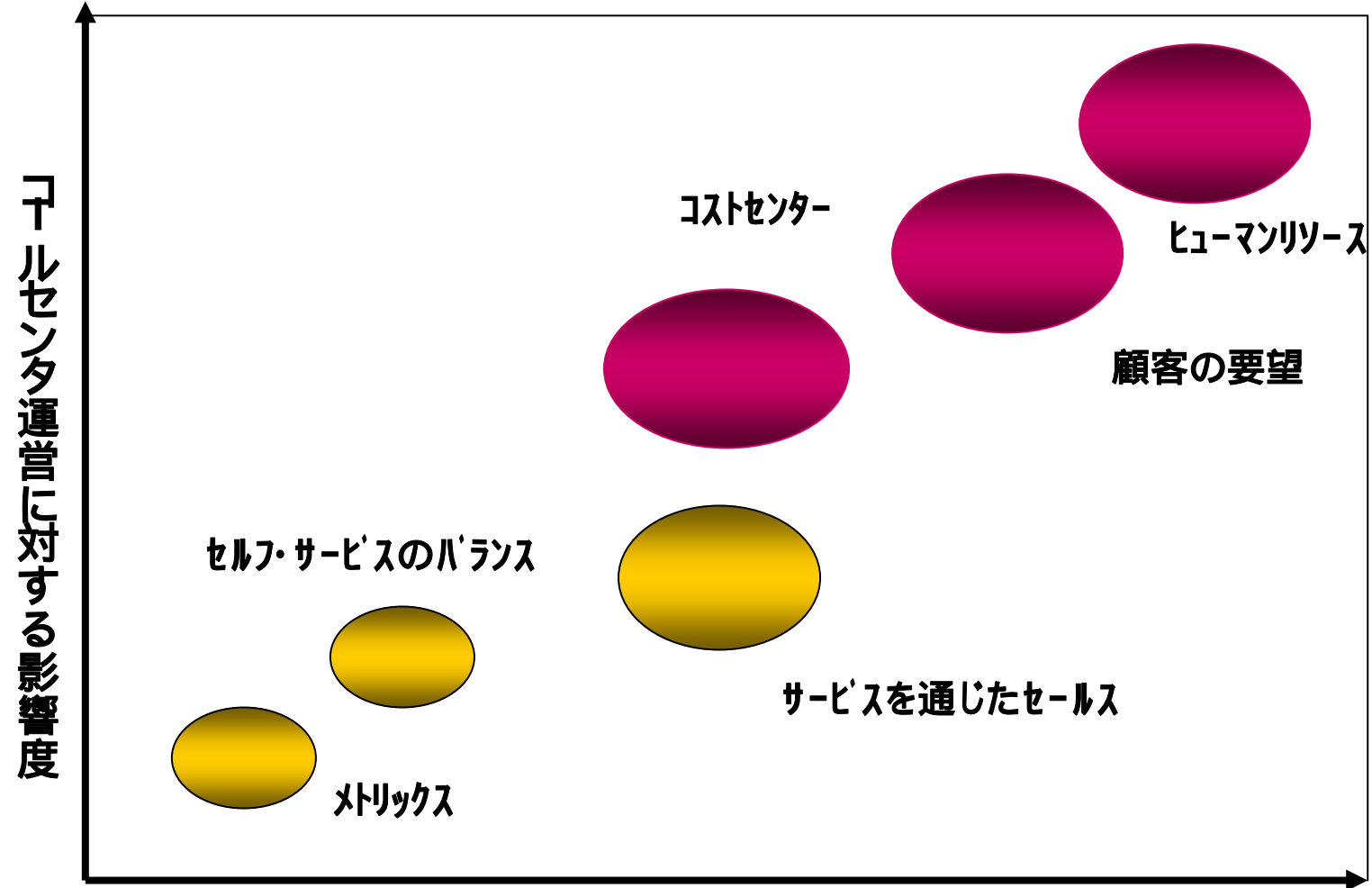
# コールセンター・インバウンドコールの内容別内訳

## インバウンド・コールの内容別内訳



Source: 2004 BenchmarkPortal, "Banking Industry Benchmark Report: Best-in-Class Call Center Performance"

# 今日のコールセンターが直面する課題



注) 楕円の大きさは相対的

ソリューションの複雑さ・難易度

出所) Celent Communications

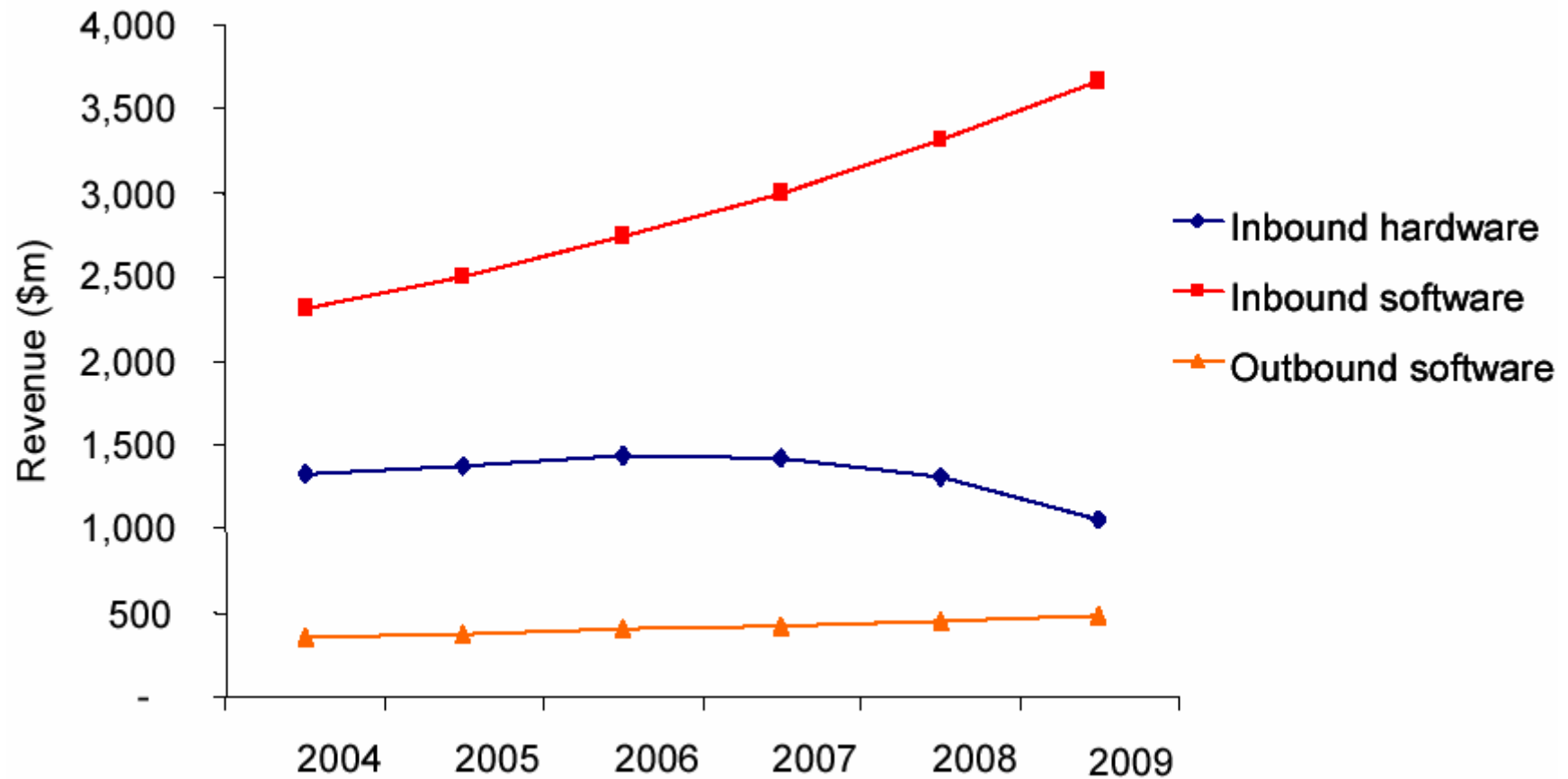
# コールセンター運用の課題解決に期待される新たなIT

新技術 運用課題		セルフ・サービス高度化			顧客サービス仮想化			声紋 認識	IP 電話
		会話 認識	自然語 認識	感情 認識	テキスト チャット	エージェント コールバック	Webコラ ボレーション		
ヒューマン リソース	対応 スキル	◇	◇	○					○
	コスト	■	■						○
	採用 定着	◇	◇	◇	○		○		○
顧客の要望		■	■	○	■	■	■	○	■
コスト・センター		■	■	◇				◇	■
セルフ・サービス		○	■	○	■	■	■		■
セールス				○	■	■	■	◇	■
メトリクス									○

注) ◇ :直接的に有効、 ■ :間接的に有効、 ○ :適用次第で有効

出所) Celent Communications

# コールセンターの取引タイプ別IT投資見込み(2004-2009)



Source: Datamonitor