

【参考資料】

本資料は2006年6月15日（米国時間）にAT&Tが発表したリリースの抄訳です。
原文は<http://att.sbc.com/gen/press-room?pid=5097&cdvn=news&newsarticleid=22342>に掲載されています。

2006年6月21日

ネットワーク融合の主要な利点は、協業と顧客サービスの改善**～シニア・エグゼクティブを対象とした世界的規模の調査で判明～**

【2006年6月15日、米国テキサス州サンアントニオおよび英国ロンドン発】EIU（The Economist Intelligence Unit）が実施した世界的規模の調査によると、シニア・エグゼクティブの73%が、ネットワーク・コンバージェンス（融合）から得られる最も重要なビジネス上の利点として、顧客、取引先、およびパートナーとのコラボレーション（協業）の改善を挙げています。

今回、EIUが実施した世界各国の企業のシニア・エグゼクティブ236名を対象とした調査により、企業はコンバージドIPネットワークに投資し、顧客サービスの改善や質の向上に役立たせることに大きな期待を寄せていることが判明しました。回答者によると、企業は顧客サービスをIP環境に迅速に移行させることを計画しています。現在のところ、IPネットワーク上でコンタクトセンターを運営している企業はわずか8%に過ぎませんが、この数字は今後2年以内に39%にまで飛躍的に増進するものと見込まれています。

顧客サービスに対してマルチチャネルによるアプローチを採用する企業の流れも、今後2年間で本格化していくと見られています。現在実際に同アプローチを導入している企業はわずか9%ですが、調査対象企業のほぼ半数が映像を使った顧客とのコミュニケーションを計画しています。また、Webによるチャットやメッセージングについては、すでに利用している企業が16%であるのに対して42%の管理職が今後利用すると回答し、携帯メールについては、すでに利用している企業が21%であるのに対して39%のエグゼクティブが今後利用すると回答しています。

また、この調査からは、企業が技術革新や製品／サービスの品質向上を実現するうえで顧客サービスに関連する情報技術がいかに重要となるかも明らかになりました。例えば、コンタクトセンターやその他のコミュニケーション・チャネルを通じて顧客から得られた情報は、直ちに新しい分析ツールによって処理され、より質の高い知識とフィードバックを担当者に提供します。これは、顧客に提供するサービス全体の改善に役立ちます。

「新しいIPベースの技術の進展に伴い、より革新的な方法で顧客との関係を構築できるようになりましたが、企業にとって大きな課題も残ります。今回の調査では、IPが拡張性と堅牢性に優れた統合CRM技術のグローバル・プラットフォームを実現する一方で、企業の顧客サービスは依然として人間が提供することに変わりはないことを示しています。IPベースのコンタクトセンターを最大限に機能させるためには、今後、管理者にも一般スタッフにもますます多様なスキルが必要になります。専門的能力が求められるようになる一方で、対人関係の優れたスキルもこれまでと変わらず重要になります。調査対象企業の4分の3以上にとって、音声によるコミュニケーションや対面コミュニケーションが引き続き顧客コミュニケーションの主要なチャネルとなるでしょう。当然、顧客サービスの成功のためには、優れた顧客サービス・スタッフの獲得、育成、および

維持が欠かせなくなります。」

AT&T ヨーロッパ／中東／アフリカ (AT&T EMEA)
プレジデント
ビル・アーチャー (Bill Archer)

EIU 調査白書「IPの世界の顧客サービス (Customer Service in an IP World)」は、AT&TのWebサイト (<http://www.att.com/emea/insights/whitepaper/customerservice.html>) からダウンロードできます。

AT&TとEIUの他の白書については<http://www.att.com/emea/insights/whitepaper/>をご覧ください。

調査・研究手法

Economist Intelligence Unit は、EIU 白書に向けた調査の一環として、236名のエグゼクティブを対象に世界的規模のオンライン調査を実施しました。回答者の大多数はアジア太平洋 (39%)、北米 (30%)、欧州 (25%) のエグゼクティブです。この他に、ラテンアメリカ、中東、アフリカからも回答を得ています。調査回答者が代表する上位5業種は、プロフェッショナル・サービス、金融サービス、製造、テクノロジー、医療でした。EIUはこの調査研究に加えて、シニア・エグゼクティブとアナリストを対象に、一連の1対1の詳細なインタビューを実施しています。

Economist Intelligence Unitについて

Economist Intelligence Unit (www.eiu.com) は、The Economist を発行する The Economist Group の経営情報部門です。500人を超えるアナリストのグローバル・ネットワークを通じて、Economist Intelligence Unit は約200カ国における政治、経済、およびビジネスの状況を分析し予測しています。各国の情報を提供する世界の第一人者として Economist Intelligence Unit は、世界の市場動向やビジネス戦略について、時宜に合った、信頼できる公平な分析を提供することで、エグゼクティブがより効率的にビジネスの決定を下せるよう支援します。

AT&Tについて

AT&T Inc. は米国内最大、そして世界でも屈指の通信事業持ち株会社です。AT&Tブランドのもと、グローバルに事業を展開するAT&T企業グループは、企業向けIP通信サービスで世界的な主要事業者であるだけでなく、高速DSLインターネット、市内および長距離通話、電話帳出版および広告サービスにおける米国最大の事業者です。AT&T Inc. は、米国随一の携帯通信事業者として5,580万の顧客を擁するシンギュラー・ワイヤレス社 (Cingular Wireless) の株式を60%保有しています。AT&T Inc. ならびにAT&Tのサービスに関する詳細は<http://www.att.com/>をご覧ください。

© 2006 AT&T Knowledge Ventures. All rights reserved. Subsidiaries and affiliates of AT&T Inc. provide products and services under the AT&T brand.