

# コンタクトセンター特集

## 進化するCSデック最前線

カスタマーサポート(CS)はこれまでアナログな業務が多かったこともあり、AI活用による業務の効率化やサービス品質の向上が図りやすい領域として注目を集めている。CSデックと呼ばれるさまざまなサービスを統合して提供しているCSデックは、顧客の問い合わせや問い合わせの履歴や行動履歴の蓄積から始まる。ボットからオペレーターへ「テキスト」を介して「ビデオ」に対応するチャネルの切り替えは、シームレスに行われている。そんなCSデックの最新動向を、本特集を通じて紹介する。

### シームレスに切替可能

「Zoom」上でチャット、音声、ビデオが連携

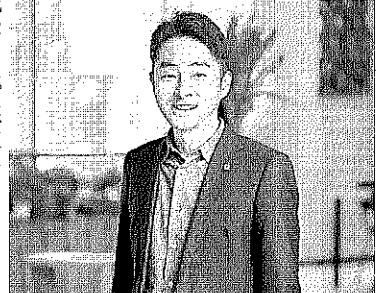
オンライン会議システム「Zoom」は、これまで会議や研修などの場面で活用されてきたが、最近では顧客対応にも活用されている。Zoomの「Zoom Contact Center」は、チャット、音声、ビデオがシームレスに連携し、顧客の問い合わせに対応できる。Zoom Contact Centerは、Zoomの「Zoom Meeting」の機能を活用し、顧客の問い合わせに対応できる。Zoom Contact Centerは、Zoomの「Zoom Meeting」の機能を活用し、顧客の問い合わせに対応できる。



Zoom Contact Center

### Helpfeel

ヘルプフィール(ヘルプフィール)は、EC・通販業界において、顧客の問い合わせ対応を支援するAIプラットフォームを提供している。ヘルプフィールは、顧客の問い合わせ対応を支援するAIプラットフォームを提供している。



Helpfeel

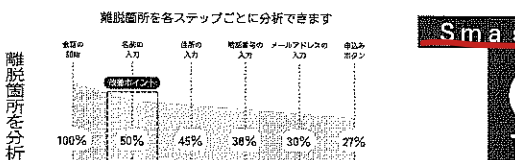
### 問い合わせ84%削減、企業の利益率改善を支援

ヘルプフィールは、顧客の問い合わせ対応を支援するAIプラットフォームを提供している。ヘルプフィールは、顧客の問い合わせ対応を支援するAIプラットフォームを提供している。ヘルプフィールは、顧客の問い合わせ対応を支援するAIプラットフォームを提供している。

### Smash CPの提供開始

CVR1.5倍に増加

Smash CPは、顧客の問い合わせ対応を支援するAIプラットフォームを提供している。Smash CPは、顧客の問い合わせ対応を支援するAIプラットフォームを提供している。Smash CPは、顧客の問い合わせ対応を支援するAIプラットフォームを提供している。

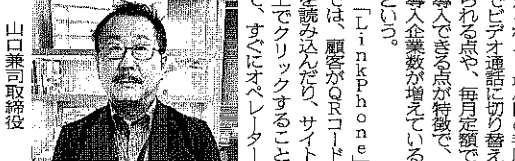


Smash CP performance chart

### 最小手順でビデオ通話

「LinkPhone」導入広がる

LinkPhoneは、顧客の問い合わせ対応を支援するAIプラットフォームを提供している。LinkPhoneは、顧客の問い合わせ対応を支援するAIプラットフォームを提供している。LinkPhoneは、顧客の問い合わせ対応を支援するAIプラットフォームを提供している。

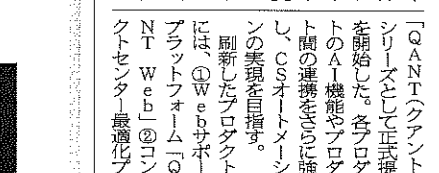


LinkPhone

### 「QANT」を本格展開

AI連携強化、CS自動化を実現

QANTは、顧客の問い合わせ対応を支援するAIプラットフォームを提供している。QANTは、顧客の問い合わせ対応を支援するAIプラットフォームを提供している。QANTは、顧客の問い合わせ対応を支援するAIプラットフォームを提供している。



QANT

### AIで問い合わせ削減と売上アップを両立

選ばれる顧客体験を。ECビジネスを伸ばすなら、Helpfeel

### SOLIA

株式会社 SOLIA 様

対応に追われる日々から脱却

問い合わせ数 約40%削減

### モグモ

株式会社 Oxxx 様

"自己解決"がCVを押し上げる

会員数 1.2倍 商品ページへの流入 1.5倍 契約数 3倍

AI×顧客体験の、いまと未来を語る

AI Experience Summit 2025

2025.11.18 TUE

その他のEC/小売の成功事例はこちら