

エンゲージメントが簡単に



Sodexoが顧客や  
従業員のための  
クオリティ・オブ・  
ライフサービスの質を  
向上させた方法

● 受賞歴を誇るソリューション



全世界の従業員数は  
420,000人以上



80カ国以上で事業を展開



世界で19番目に大きな雇用主

世界で19番目に大きな雇用主である Sodexoは、さまざまな業種の顧客のクオリティ・オブ・ライフを向上させることを目的とした、幅広い施設管理サービスを世界中で展開しています。競争が激しいサービス・施設管理セクターでは、カスタマーサービスと、人と情報を効果的に結びつける技術が欠かせません。Sodexoは、このような課題を解決するために、**storm**<sup>®</sup>プラットフォームの幅広いカスタマーエンゲージメント機能を利用することにしました。

# ケーススタディ

## Sodexo

### 課題

Sodexoは大規模なICT設備を運用し、カスタマーエンゲージメントと業務を管理しています。各システムでは一貫性のある一元的なアクセス管理ができず、それぞれが異なる管理情報を出力していたため、管理者が迅速に効果的な意思決定をすることが困難でした。

Sodexoの各ICTシステムはコミュニケーションチャンネルが限られており、予期せぬ問い合わせの急増に対応する能力を備えていませんでした。さらに、モバイルワーカーがコンタクトセンターの機能にリモートでアクセスできないことが、従業員エンゲージメントに影響を及ぼしていました。

カスタマーエクスペリエンスのあり方が急速に変化している状況で、顧客がインタラクションに期待することに応え続けなければいけないという、Sodexoにかかるプレッシャーは、ますます大きくなっていました。同社は、費用対効果の高い方法で常に一步先を行く、将来を見据えた柔軟なプラットフォームを必要としていました。

### ソリューション

#### レポート

**storm**のリアルタイムおよび履歴レポート作成モジュールであるVIEWを使うことにより、Sodexoは一連のレポートとダッシュボードを高度にカスタマイズできるようになりました。

**storm** VIEWダッシュボードは、カスタマイズでき、カスタマーエクスペリエンスと社内業務に関するすべての主要な情報を集約できます。管理者は刻々と変化する状況に対して十分な情報を得て迅速な意思決定を行い、必要に応じて即座にルーティングプランを変更することができます。

#### 顧客にとってのメリット

最適化された透明性の高いカスタマーサービスセンター内で働く、対応可能かつ最適なエージェントからサービスを受けられます。

#### コミュニケーション

**storm** CONTACTは充実した機能、サポート付きコミュニケーションチャンネル、ピーク時の問い合わせへの対応を可能にする優れた拡張性を提供します。

Sodexoは**storm**を活用して、きめ細かいコントロールは維持しつつ、全国レベルでコンタクトセンターを一元化しました。エージェントは、オフィスでも自宅からでも、一度のログインで同じサービスにアクセスできます。Sodexoは、内蔵の「Disaster Recovery (災害復旧)」機能により、あらゆる通信障害に対処できるようになりました。

#### 顧客にとってのメリット

担当者から、一貫性のある的確な情報を受け取れます。

#### 開発

**storm**は継続的に改良されており、顧客に導入されているものもすべてアップデートされます。Sodexoは市場の動向を見極め、**storm**のチームと協力して新しい機能の開発に取り組んでいます。

また、Sodexoはクラウドの活用によって、常に最先端のソリューションを予算内で利用できるようになりました。社内では、**storm** FLOWのサービスビルダーによって、問い合わせ対応ルールにリアルタイムでアップデートを適用できます。

#### 顧客にとってのメリット

問題解決までの時間と顧客満足度の改善のために、常に先手を打ったサービスを受けられます。

## 注文を正確かつ予定どおりに実行するには、 コミュニケーションがカギとなります。

Sodexoはクオリティ・オブ・ライフを高めるサービスの提供において世界をリードする企業です。当サービスの提供においては、常にお客様や従業員のニーズ・期待を満たすコミュニケーションを提供することが重要だと考えています。

**storm**は私たちの技術的なニーズを予算内で満たしてくれました。その柔軟性のおかげで、継続的なサービス改善

を自分たちで行うことができるようになりました。当社は **storm**のチームと提携関係を結んでサービスを強化しており、今後も多くの機能を導入する予定です。

ファシリティサービスデスク  
ルロワ・ゼベダ氏



## サービスの仕組み

1. 顧客は自分にとって最も都合のいいチャンネルで Sodexoとつながることができます。
2. **storm**の技術を活用した動的なルーティングにより、顧客からの電話を対応可能かつ最適なエージェントにつながります。
3. エージェントはブラウザベースのDTA (Desktop Task Assistant)を使って問い合わせの電話を受けられるため、在宅勤務も可能です。
4. 管理者は**storm VIEW**を使ってコミュニケーション全体の概要を把握できます。
5. それにより、管理者はルーティングのフローをリアルタイムで調整・更新することができます。
6. 新たなチャンネルの追加やシステムの統合など、サービスを大きく変更したい場合は、Sodexoが Content Guruに更新を依頼します。
7. **storm**プラットフォームは、クラウドベースのモデルを使った災害復旧にも対応しています。Sodexoのコンタクトセンターの建物に緊急事態が発生した場合でも、**storm**のサービスは別の場所で簡単に再開することができます。

## Content Guruについて



### 世界最大級のクラウド型コンタクトセンタープロバイダー

国際的なネットワークであるstormプラットフォームを所有・運営、数千人規模のオペレーターを擁する顧客にサービスを提供



### グローバルな拠点の配置

北米、ヨーロッパ、アジア太平洋をカバーする複数の地域にオフィスを構え、グローバルに時差に対応する24時間体制のサポートネットワークを運営



### クラウドイノベーションにおける豊富な経験

2006年にクラウド型コンタクトセンターのソリューションをいち早く市場に投入し、独自に開発した技術で世界最大級の企業にミッションクリティカルなサービスを提供

## オフィス所在地

### イギリス 本社

Content Guru Ltd  
Radius Court  
Eastern Road  
Bracknell  
Berkshire  
RG12 2UP, UK

電話: +[44] (0) 1344 852 350  
Eメール: info@contentguru.com

### ベネルクス 本社

Content Guru BV  
Maanplein 20,  
2516 CK  
Den Haag  
The Netherlands

電話: +[31] (0) 88 5769 289  
Eメール: cgnl@contentguru.com

### 北米 本社

Content Guru Inc.  
900 E. Hamilton Avenue  
Suite 530  
Campbell  
CA 95008, USA

電話: +[1] 408-340-6981  
Eメール: info@contentguru.com

### DACH 本社

Content Guru GmbH  
Dornierstrasse 4  
82205  
Gilching Germany

電話: +[49] (0) 8105 203 4611  
Eメール: beratung@redwoodtech.de

### 東南アジア 本社

175 Bencoolen Street  
#12-11 Burlington Square  
189649  
Singapore

電話: +[65] 3158 8907  
Eメール: rom@contentguru.com

### 日本 本社

Content Guru KK  
〒107-0061  
東京都港区  
北青山1丁目2-211

電話: +[81]-3-6447-4326  
Eメール: mit@contentguru.com



イギリス、オランダ、ドイツ、米国、日本

[+44] (0) 1344 852 350

www.contentguru.com