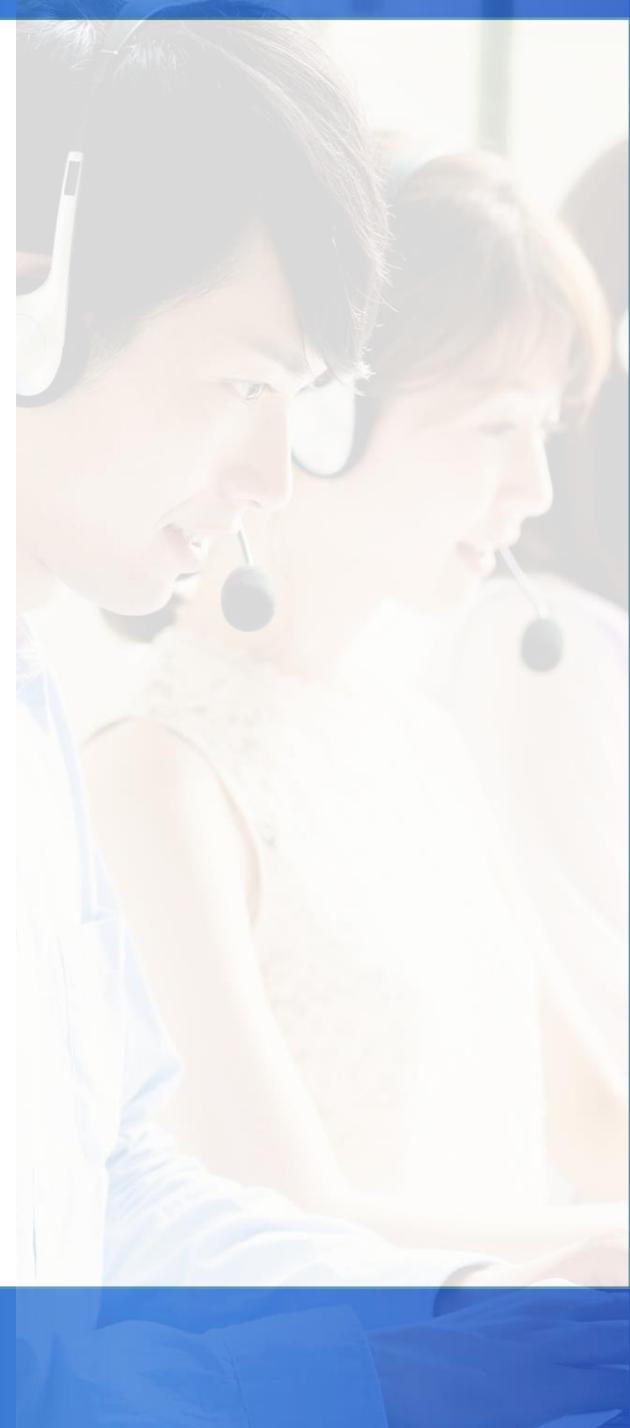


バーチャルキューで  
「つながる」コールセンターへ  
オペレーター増員なしの放棄呼0対策



# コールセンターが抱える「電話が繋がらない」問題

お客様のコールセンターに対する不満の第一位は、なかなか**電話が繋がらない**こと、つながった後も**待たされる**ことです。問い合わせが多い時間帯にオペレーターが不足すると、大量のあふれ呼、長時間の待ち呼が発生し、それが放棄呼となってしまいます。お客様は知りたい情報を得ることができず、ネガティブな感情が残ってしまいます。

その結果、ビジネス機会の損失やお客様からの信用低下はもちろんのこと、**オペレーターも大きなストレス**にさらされることになり、離職率が上がることによる採用・教育コストの増大といった問題にもつながっていきます。

ただいま電話が大変  
混みっております・・・



もう何分も  
待っているのに...



何度かけなおしても  
繋がらない...

イライラしたお客様ばかり...  
もう辞めたい...



# 放棄呼、オペータ増員で解決できる？・・・その課題

この「つながらない」問題を解決するため、これまでどのような方法がとられてきたでしょうか。

一般的な方法は、**お客様からのコールが多い日時を予測し、その時間帯に多くのオペレーターを配置する**というものです。しかし、この方法には以下のような課題があります。



## ● 予測は100%確実でない

どんなに緻密に予測をしても、やはり予測は予測。当たらない場合もあります。予想外のコール増によって結局待ち呼が大量に発生することもあれば、逆に、せっかく大勢のオペレーターを配置したのに人手が余るという状況も生じ得ます。



## ● コストがかかる

お客様の「つながらない」不満をオペータ増員で解決しようとする、相応の**人件費・設備投資**が求められます。最大の同時入電数を基準に体制を整えるためには、大勢のオペレーターの**トレーニング・研修**に加え、**最大受電数に応じたブースや各種ハードウェアの準備**も必要です。

# 放棄呼は、電話口の“整理券”バーチャルキューで解決！

この問題を効果的に解決してくれるのが、Bright Pattern（ブライtpターン）コンタクトセンターシステムの「バーチャルキュー」とよばれる機能です。

バーチャルキューとは、一言で言うと「電話口で待たせない“整理券”のようなキュー処理」です。システムからお客様へのコールバックを提案し、オペレーターの手が空いてからお客様へ架電します。

- バーチャルキューはお客様を行列から開放するため、順番が来るまでお客様はご自分の好きなことができます。
- オペレーターはフラストレーションから開放されたお客様に対応するので、コンタクトセンターでのコミュニケーションを円滑に行うことができます。
- お客様がコールバックを待つ間は一旦電話を切りますので、待ち時間に電話を接続している間の電話代を節約することにもなります。



オペレーターが空き次第、  
折り返しお電話いたします・・・

コールバックを予約。

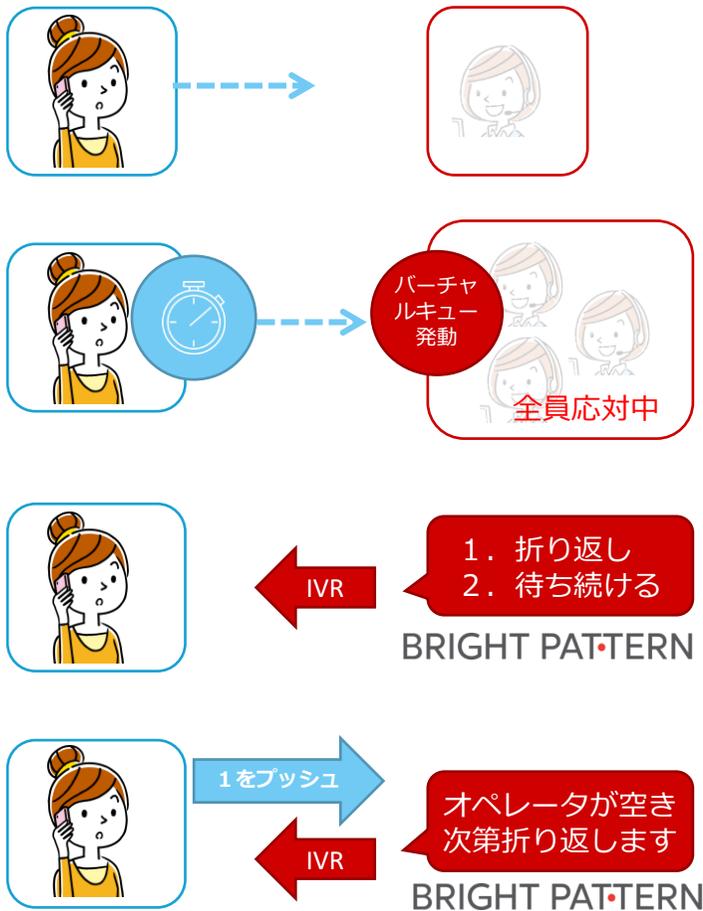


お客様は電話から離れて待てます。



イライラなしのスムーズな会話に。

# バーチャルキューの流れ① コールバック予約まで



1. お客様がコンタクトセンターへ発信

2. お客様の推定待ち時間が閾値を超えると、バーチャルキュー機能が発動

3. BRIGHT PATTERN がコールバック予約できることをお客様に提案

4. お客様がコールバックに同意すると電話が切断

## バーチャルキューの流れ② コールバック

BRIGHT PATTERN 

ステータス変化  
を自動検知



5. BRIGHT PATTERNはオペレータのステータス変化を自動検知



←-- BRIGHT PATTERN



6. 空きオペレーターが見つかりるとBRIGHT PATTERNが自動的に発信



BRIGHT PATTERN



7. 応答したお客様の通話を、空いているオペレーターに接続

# バーチャルキューは「シナリオビルダー」で簡単設定！

BRIGHT PATTERNには、コールフローをドラッグアンドドロップで直感的に作成できる「シナリオビルダー」という機能があります。

バーチャルキューも、このシナリオビルダーにて、簡単に設定し、利用開始することができます。

開発コスト・工数のかかるコーディングなしに、管理画面上の設定だけで使い始められるので、バーチャルキューの効果をすぐに実感していただくことができます。\*

\*要件や連携する他システムによっては開発が必要となる場合がございます。

The screenshot displays the 'CBaChat' Scenario Builder interface. On the left is a 'メニュー' (Menu) containing various actions like 'Ask a Bot', 'Bright Pattern Create Object', 'DB 実行', 'Goto', etc. The main workspace shows a flowchart with steps such as 'Goto "変数の設定"', 'Ask a Bot "CBA"', 'メッセージを送信', and 'エージェント検索'. A red arrow points to the 'Ask a Bot' step with the text 'ドラッグ&ドロップ' (Drag & Drop). Another red arrow points to the 'エージェント検索' step with the text 'コールフロー' (Call Flow). On the right, a preview pane shows the message content: 'お問い合わせ頂きありがとうございます。' and 'テキスト入力を待機中:'. At the bottom right, there is a red text box with the text '項目の詳細・パラメータ設定' (Item details / Parameter setting).

# 操作や設定のサポートも、もちろん可能です！

Bright Patternの国内正規代理店である弊社、株式会社コミュニケーションビジネスアヴェニュー（CBA）が企業様のご希望に応じて、バーチャルキュー導入のために必要な画面操作等のトレーニングを提供いたします。

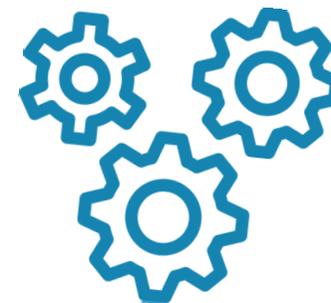
運用事例の紹介に基づき、企業様のニーズに合ったバーチャルキューの使い方をご提案いたします。

※サポート費用については別途お問い合わせください。

## バーチャルキューの価格

バーチャルキューは、BRIGHT PATTERNに標準機能として搭載されています。

BRIGHT PATTERNをご利用いただいている企業様は追加の料金なしにお使いいただける機能です。



# ご覧いただきありがとうございました。

さらに詳しい情報・ご導入については、

弊社 株式会社コミュニケーションビジネスアヴェニュー（CBA）までお気軽にお問い合わせください。

お電話でのお問い合わせ：

**046-821-3362**（平日9:00 – 17:00）

お問い合わせフォームへ

**BRIGHT PATTERN**日本語サイト

<https://brightpattern.info/>



株式会社コミュニケーションビジネスアヴェニュー  
Communication Business Avenue, Inc.

〒239-0847 神奈川県横須賀市光の丘3番4号  
YRP(横須賀リサーチパーク)センター1番館 508号室

Email : [marketing@cba-japan.com](mailto:marketing@cba-japan.com)

URL: <https://cba-japan.com>