

ビーウィズ、コンタクトセンターの入電数削減に繋げる スピーディーな動画作成サービス 「動画 de サポート」提供開始

カスタマーサービスのデジタルトランスフォーメーション(DX)化を支援するビーウィズ株式会社(本社：東京都新宿区、代表取締役：森本 宏一)は、コンタクトセンター運営で培ったわかりやすい案内ノウハウを駆使し、テクニカルサポート窓口の効率化をお手伝いする、Web 操作の説明動画作成サービス「動画 de サポート」の提供を11月8日より開始いたします。

近年は、各種証明書の発行やマイナンバーカードの申請などの手続き、日用品・生活雑貨から生鮮食品まで注文・配達してもらえるサービスなど、様々な手続きやサービスのオンライン化が進んでいます。窓口や店舗へ直接出向く必要がなく、簡単に手続きや商品購入ができるようになる一方で、Web に不慣れな方や高齢の方にはハードルが高く、操作がわかりづらいという側面があります。そのため、各種コンタクトセンターには多くのお問い合わせが寄せられ、操作説明においては、不慣れな上に電話をしながらという状況に、対応時間が長期化する傾向がございます。

そこで、様々なサポート窓口のコンタクトセンター運営を行ってきたビーウィズは、お客様がわかりづらいと感じる Web 操作案内などの「VOC (Voice Of Customer、お客様の声)」と、これまで培ってきた「わかりやすい説明ノウハウ」を集約し、当社独自のシナリオ作成からご提案させていただく、Web 操作の説明動画作成サービス「動画 de サポート」の提供を開始いたしました。

人間が受け取る情報のうち、8割は視覚からの情報と言われ、情報収集の方法としてオンデマンド型の動画共有サービスの利用率は80%に上るとされています。

【令和2年度】動画共有・配信サービス等の利用率(全年代・年代別)

	オンデマンド型の 動画共有 サービス	ライブ配信型の 動画共有 サービス	オンデマンド型の 放送番組配信 サービス	オンデマンド型の 動画配信 サービス	有料多チャンネル 放送サービス	リニア型の動画 配信サービス	インターネットを 利用したラジオ 放送サービス	いずれも 利用していない
全年代(N=1,500)	85.4%	9.4%	22.2%	46.3%	13.1%	9.7%	15.5%	11.5%
10代(N=142)	96.5%	20.4%	23.9%	54.2%	5.6%	18.3%	9.2%	3.5%
20代(N=213)	97.2%	20.2%	25.4%	66.2%	7.5%	13.1%	16.0%	2.3%
30代(N=250)	94.0%	8.0%	20.8%	57.2%	8.4%	10.4%	10.4%	3.6%
40代(N=326)	92.3%	7.4%	20.2%	48.5%	10.7%	11.0%	17.5%	6.4%
50代(N=287)	81.2%	5.2%	25.8%	39.4%	18.8%	7.0%	23.3%	13.9%
60代(N=282)	59.6%	3.5%	18.8%	22.0%	22.0%	3.2%	12.8%	32.6%

※出典：令和2年度情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査報告書

https://www.soumu.go.jp/main_content/000765135.pdf

そうしたことから、動画を用いて視覚的に訴えることはわかりやすさを提供することに繋がり、これまでサービス利用をためらっていた顧客層にも安心してご利用いただける環境をご提供できると考えます。また、作成した動画をメール配信やFAQ ページに掲載することで、文字だけでは伝わりにくい操作説

明をよりわかりやすくお伝えすることができ、顧客自身での問題解決を促すことで、入電数削減や対応の効率化を実現いたします。

「動画 de サポート」では、動画作成におけるシナリオからご提案させていただき、電話窓口において口頭では伝わりづらいアプリの操作手順や Web でのサービス申込の流れ、申込途中で不明な箇所がでてきた場合の確認方法など、実際の操作画面と音声ガイダンスを用いて、誰にでもわかりやすい動画を作成いたします。また、アニメーションや実写は加えず、Web 操作動画に特化することで、安価でスピーディーな動画作成を実現いたします。動画 1 本あたり 10～15 万円、5 本よりご依頼を賜ります。

※サービス詳細：<https://www.bewith.net/sales/douga-de-support.pdf>

※サンプル動画：<https://youtu.be/gi2np6gwgAU>

ビーウィズは、今後も社会や企業のニーズをとらえ、お客様にご満足いただける高品質なサービスをご提供すべく、取り組んでまいります。

< 参考 > ビーウィズ株式会社 会社概要

AI 機能を活用したクラウド型 PBX 「Omnia LINK」を中心としたコンタクトセンターの運営、在宅コンタクトセンターサービス「Bewith Digital Work Place」や、AI-OCR や RPA を活用したデジタル BPO サービス、音声認識によるテキスト化を活用した自動モニタリング機能付き教育プラットフォーム「Quacle(クオクル)」など、コンタクトセンター・BPO センターの運営経験により開発されたデジタルサービスを提供しています。

会社名： ビーウィズ株式会社

所在地： 東京都新宿区西新宿 3-7-1 新宿パークタワー32F

設立： 2000年5月12日

代表者： 代表取締役 森本 宏一

事業内容： 自社開発のクラウド型 PBX 「Omnia LINK」等のデジタル技術を活用したコンタクトセンター・BPO サービスの提供、および各種 AI・DX ソリューションの開発・販売

▼報道関係者お問合せ

ビーウィズ株式会社 経営企画部

Tel：03-5908-3121

担当：小宮

E-mail：PR@bewith.net