



モダンケアソリューションの 選択ガイド

顧客が望むクラス最高のケアエクスペリエンスを
提供するための基盤を構築



目次

連携可能カスタマーケアチャネル.....	3
ソーシャル.....	3
メッセージング.....	4
メール.....	4
ルーティング.....	5
ケースマネジメント.....	5
オートメーション.....	6
AIモデレーション.....	7
アサインメントエンジン.....	7
解決.....	8
エージェントコンソール.....	8
チャットボット.....	9
ウェブチャット.....	10
スマートレスポンス.....	10
個人を特定できる情報の処理.....	10
測定.....	11
スーパーバイザーコンソール.....	11
監査機能.....	11
サーベイ.....	12
レポートニングとメジャメント.....	13



連携可能なカスタマーケアチャネル

ソーシャル、メッセージング、メールチャネル

ソーシャル

顧客が企業に接触する手段として、ソーシャルメディアが好まれるのは当然のことです。どのチャネルから接触してきた顧客にも、シームレスなカスタマーエクスペリエンスを提供できるようにする必要があります。すべてのソーシャルアカウントの追加処理を1つの場所で行い、ケアに関する業務を一元化して顧客の問題を迅速かつ効率的に解決します。

連携可能チャネル

	Sprinklr	その他
Facebook	✓	
Instagram	✓	
Twitter	✓	
LinkedIn	✓	
Pinterest	✓	
reddit	✓	
NextDoor	✓	
Tumblr	✓	
Yelp	✓	
YouTube	✓	
Googleマイビジネス	✓	
Foursquare	✓	
Flickr	✓	
WordPress	✓	
Slideshare	✓	
Bazaarvoice	✓	
LINE	✓	
Renren	✓	
Sina Weibo	✓	
Tencent	✓	
VK	✓	
WeChat	✓	



メッセージング

メッセージングにより、最近の顧客が望む即時のコミュニケーションを提供できます。ケアチームは、顧客が望む手段で顧客とやり取りができるようにする必要があります。顧客が望むチャンネルを介したコミュニケーションの実現において、競争相手の先を行くベンダーを選ぶ必要があります。

連携可能メッセージングサービス

	Sprinklr	その他
Facebook Messenger	✓	
TwitterのDM	✓	
WeChat	✓	
LINE	✓	
Google RCS (ベータ)	✓	
Instagram Direct (APIの制限あり - ロードマップ)	✓	
カカオトーク (制限あり)	✓	
Viber (制限あり)	✓	

連携可能ライブチャット

	Sprinklr	その他
ウェブサイト (デスクトップ) での使用	✓	
ウェブサイト (モバイル) での使用	✓	
ケースの作成とエージェントへのルーティング	✓	
企業ウェブサイトに埋め込むスクリプト	✓	
ブランディングの要件に応じたチャットウィジェットのカスタマイジング	✓	
ウェブサイト上でユーザーをガイドするプロアクティブなチャットプロンプト	✓	
顧客への迅速なレスポンスを行うためのチャットボット	✓	

メール

メールはカスタマーサービスに不可欠なコミュニケーションチャンネルであり、現在でも多くの消費者に好んで用いられています。メールでは、時間をかけ、よく考えてから返答できるため、有意義なやり取りができます。よりモダンなチャンネルに加え、メールによる顧客とのコミュニケーションにも対応できるベンダーを選びましょう。

対応するメールサービス

	Sprinklr	その他
Microsoft Exchange	✓	
Gmail	✓	
SMTP/IMAP	✓	
Amazon SES	✓	
Zendesk	✓	



ルーティング

ケースマネジメント、オートメーション、AIモデレーション、アサインメントエンジン

ケースマネジメント

顧客との間で行われたコミュニケーションのレコードにアクセスして、日々送られる大量のメッセージを遅れずに処理し、SLA要件を満たし、顧客の問題を解決できるようチームをサポートします。関連するインバウンドメッセージとアウトバウンドメッセージをケースにまとめることで、チームは顧客の問題や質問の背景を把握できます。顧客に最善のサービスを提供できるソリューションを選びましょう。

作成できるケース

Sprinklr

その他

作成できるケース	Sprinklr	その他
ソーシャルチャネルからのメッセージに対するケース	✓	
メッセージングチャネルからのメッセージに対するケース	✓	
メールメッセージに対するケース	✓	
ウェブチャットメッセージに対するケース	✓	
公開メッセージに対する単一ケース	✓	
プライベートメッセージに対する単一ケース	✓	
複数のチャネルからのメッセージに対する単一ケース	✓	

実行できる処理

Sprinklr

その他

実行できる処理	Sprinklr	その他
既存のケースに対するメッセージの手動関連付け	✓	
既存のケースに対するメッセージの自動関連付け	✓	
チームおよびワークスペース間でのケースの共有	✓	
ケース詳細のエクスポート	✓	
監査証跡におけるケースに対するアクティビティの追跡	✓	
プラットフォーム外の個人に対するメールによるケースの転送	✓	
ケースに対するタグの自動追加	✓	
ケースに対するタグの手動追加	✓	
ケースに対するコメントの追加	✓	
ケースに対するチームメンバーのタグ付け	✓	
プラットフォームにおけるケースの検索	✓	
既存のケースに対するメッセージの手動関連付け	✓	
既存のケースに対するメッセージの自動関連付け	✓	
ケースの削除	✓	



オートメーション

企業は、反復的なタスクを自動化して時間を節約し、ヒューマンエラーを排除することにより、プロセスの標準化とワークフローの効率化を実現できる機能を必要としています。分野の枠を超えたアクションの実行を支援する自動プロセスのシステムを構築することで、チームは顧客の問題に迅速に対処し、優れたエクスペリエンスを提供できます。

自動検出できる対象	Sprinklr	その他
メッセージとケースのセンチメント	✓	
キーワードに基づくメッセージとケースの優先度	✓	
インフルエンサースコアに基づくメッセージとケースの優先度	✓	
フォロワー数に基づくメッセージとケースの優先度	✓	

自動化できる処理	Sprinklr	その他
メッセージに基づいて顧客を異なるプロフィールリストに追加することによるオーディエンスセグメントの作成	✓	
スパムまたは非スパムとしてのプロフィールのタグ付け	✓	
顧客に営業時間を知らせるメッセージの送信	✓	
エージェントがログアウトした際のメッセージとケースのアサインメントの解除	✓	
エージェントの編集に対する禁止キーワードのフラグ付けと承認者への送信	✓	
エージェントの返信に基づくケースとメッセージへのタグ付け	✓	
優先度と遅延時間を基準とする定義済みの条件に基づいたケースとメッセージのエスカレーション	✓	
外部APIの呼び出し	✓	
外部CRMシステムに対するアクションの実行	✓	
マクロとアクションの予約	✓	
メッセージ言語の検出	✓	
条件に基づくメッセージの非表示化	✓	
定義済みの条件に基づくプロフィールのブロック	✓	
メッセージのステータス変更	✓	
ケースのステータス変更	✓	
優先度に基づいた異なるケースに対する異なるSLAアラートの設定	✓	
プラットフォーム上の別のユーザーに対するSMS、メール、プッシュ通知の送信	✓	
異常を検出するためのポリュメトリックアラートの設定	✓	
正規表現を使用したメッセージからの情報の抽出と対応するケースへのタグ付け	✓	
定義済みの条件に基づくメッセージのアーカイブ	✓	
定義済みのフィルターに基づく送信済みメッセージの停止またはリコール	✓	



AIモデレーション

顧客からのインバウンドメッセージの優先度を自動で判断できれば、顧客満足度は即時に向上します。エンゲージできないメッセージを自動でフィルタリングし、残りのメッセージを定義済みのカテゴリーに分類することで、チームがすべてのインバウンドメッセージを手動でレビューし、顧客の問題の原因を探る場合に比べて処理時間を短縮できます。チームが重要な問題に専念し、顧客からの問い合わせ事項を迅速かつ効率的に解決できるよう支援するベンダーを選びましょう。

AIによって自動化できる処理

	Sprinklr	その他
レスポンスが必要なメッセージの検出	✓	
検出されたメッセージのエンゲージ可能およびエンゲージ不可への分類	✓	
ケア関連メッセージやマーケティング関連メッセージなどの複数のカテゴリーへのメッセージの分類	✓	

アサインメントエンジン

特定の時点におけるエージェントの対応可能状況に応じてメッセージをエージェントにアサインすることで、チームの生産性がさらに向上します。ビジネスプロセスに関連する定義済みのパラメータを使用してワークロードをより効率的に配分することで、カスタマーエクスペリエンスを最優先にしたアサインメントが実現します。

可能なケースアサインメントの方法

	Sprinklr	その他
リアルタイムの対応可能状況に基づく自動アサインメント	✓	
優先順位に基づく自動アサインメント	✓	
エージェントのスキルに基づく自動アサインメント	✓	
メッセージの言語に基づく自動アサインメント	✓	
ユーザー定義のケースのタグ付けに基づく自動アサインメント	✓	
顧客との最終インタラクションを行ったエージェントを優先する自動アサインメント	✓	
特定チームへの手動アサインメント	✓	
特定エージェントへの手動アサインメント	✓	
アクティブな会話の時間に基づく自動アサインメント	✓	

実行できる処理

	Sprinklr	その他
エージェントの担当可能数に基づくバランスのとれた適正なワークロードの自動維持	✓	
ケースが想定外に増加した場合に過剰な負荷を再配分するためのバックアップエージェントの定義	✓	
複数のチームにおける現在のアサインメント負荷のリアルタイム表示	✓	
アサインメントログへのアクセスによる監査を目的としたアサインメントアクティビティのチェック	✓	
1人のエージェントが同時に処理できるケース数の変更	✓	



解決

エージェントコンソール、チャットボット、ウェブチャット、スマートレスポンス、個人を特定できる情報の処理

エージェントコンソール

カスタマーケアエージェントの業務効率を最大限に高めるには、情報に1つの場所からアクセスできるようにする必要があります。アサインされた現在と過去の問題を表示できる包括的なダッシュボードにより、チームは大量のインバウンドメッセージを管理し、メッセージ処理のワークフローを合理化することができます。エージェントに対し、情報を1つの場所に集約して表示できることがベンダーに求められる必須条件です。

提供される機能

	Sprinklr	その他
顧客との会話履歴の一元的ビュー	✓	
ユーザーの役割と許可に基づくカスタマイズ可能なビュー	✓	
ソーシャルチャネル、メッセージングチャネル、ウェブチャット、メールからのケースの一元的ビュー	✓	
SLA違反のリスクがあるケースのアラート	✓	
スペルチェック	✓	
文法チェック	✓	

実行できる処理

	Sprinklr	その他
1クリックによる公開メッセージとプライベートメッセージの切り替え	✓	
会話内での顧客のメッセージに対する「いいね！」	✓	
会話内での顧客のメッセージのリツイート	✓	
顧客のメッセージの翻訳	✓	
事前承認された返信用定型文の検索と使用	✓	
フォローアップするケースに対するリマインダーの設定	✓	
マクロを使用したアクセスのシーケンスの自動化	✓	
クイックマクロにより最も頻繁に使用するアクションにシングルクリックでアクセスできるようにするための設定	✓	
ケースの購読による将来の最新情報の受信	✓	
ケースのアサインメントまたはスーパーバイザーからのメッセージの受信に対する通知の受信	✓	
テキストファイルへの会話履歴のエクスポート	✓	
キーワード、送信者、ケース番号、期日に基づくケースまたは会話の検索	✓	
ビューにおけるメッセージとケースの並べ替え	✓	
モバイルアプリケーションからのレスポンスの送信	✓	

**実行できる処理****Sprinklr****その他**

ケースのステータスの変更	✓	
メッセージのタグおよびセンチメントの変更	✓	
ケースのタグおよびセンチメントの変更	✓	
顧客プロフィールにおけるメモの追加	✓	
ケースに対するメモの追加	✓	
別のエージェントまたはチームに対するケースのアサインメント	✓	
返信におけるエージェント署名の使用	✓	

表示できる情報**Sprinklr****その他**

同じ顧客の過去のケース	✓	
顧客のプロフィールにおける外部CRMデータ	✓	
顧客への返信時におけるプロフィールおよびケースタグ	✓	
顧客のプロフィールにおける外部CRMデータ	✓	
顧客への返信時におけるプロフィールおよびケースタグ	✓	
対応しているメッセージングチャネルにおけるメッセージの送信済みステータス	✓	
対応しているメッセージングチャネルにおけるメッセージの配信済みステータス	✓	
対応しているメッセージングチャネルにおけるメッセージの既読ステータス	✓	
顧客プロフィールおよびケースのアクティビティ記録	✓	

チャットボット

カスタマーケアプロセスを質を落とすことなく最適化します。チャットボットにより、ユーザーの会話エクスペリエンスがパーソナライズされ、カスタマーサービスの会話が自動化されます。また、反復的に行われる会話を自動化することで、平均レスポンス時間が短縮され、顧客満足度が向上します。

実行できる処理**Sprinklr****その他**

自然言語処理（NLP）とインテント検出を活用したボットの構築	✓	
ボットにおけるクイック回答やカーセルなどのチャネル固有テンプレートの使用	✓	
ボットによるエージェントハンドオーバー	✓	
エージェントによるボットハンドオーバー	✓	
複数の言語に対するボットの構築	✓	
複数のチャネルに対するボットの構築と実行	✓	
Facebookハンドオーバープロトコルを使用したサードパーティボットとの統合	✓	
Facebookハンドオーバープロトコルを使用しないサードパーティボットとの統合	✓	



ウェブチャット

自社のオンラインカスタマーサービスエクスペリエンスを改善します。顧客がサイト内からコミュニケーションを直接開始できるよう、ウェブサイトにはチャットプラグインを追加します。顧客からのシンプルな問い合わせには、ボットを使用して回答します。動作が早く、軽量なこのライブチャットは、小さなコードを埋め込むことであらゆるウェブサイト追加でき、企業やビジネスニーズに応じてカスタマイズできます。

実行できる処理	Sprinklr	その他
自社のビジュアルガイドラインに即したチャットウィジェットのカスタマイズ	✓	
ウェブチャットからの顧客の名前、メールアドレス、電話番号の取得	✓	
SSOを使用したウェブチャットでの顧客認証	✓	
ウェブチャットにおける顧客による複数の会話の同時開始許可	✓	

スマートレスポンス

スマートレスポンスは、進行中の会話に基づきAIによって作成されます。これらのレスポンスはエージェントに対して提案され、エージェントはその中から返信内容を選択できます。これによってレスポンス時間が短縮され、レスポンスの精度が向上します。

実行できる処理	Sprinklr	その他
進行中の会話に対するAIによるリアルタイムのレスポンスの作成と提案	✓	
機械学習モデルの構築によるパフォーマンスが高い一部のエージェントのレスポンスからの学習	✓	
機械学習モデルの再構築による外部データからの学習	✓	
コンテキストに応じて変化し、事前に決められていないレスポンスの提案による反復的なレスポンスの防止	✓	
提案されたスマートレスポンスの予測信頼度に基づく選択	✓	
スマートレスポンスモデルの使用状況とパフォーマンスに関するレポートの作成	✓	

個人を特定できる情報の処理

現代はプライバシーが重視される時代であり、個人データに関するプライバシーは特に重要です。顧客は、メッセージ内で個人を特定できる情報（PII）を共有することがあります。この情報を安全に保護することは、すべてのテクノロジープラットフォームの「必須条件」です。

自動化できる処理	Sprinklr	その他
個人を特定できる情報が含まれるメッセージの暗号化	✓	
正規表現によって識別される個人を特定できる情報のマスク	✓	

実行できる処理	Sprinklr	その他
個人を特定できる情報が含まれるメッセージおよびケースの遡及的な取り消し	✓	
メッセージ、ケース、プロフィールの特定のタグおよびカスタムフィールドの暗号化	✓	



測定

スーパーバイザーコンソール、監査機能、サーベイ、レポートイングとメジャメント

スーパーバイザーコンソール

スーパーバイザーコンソールでは、マネージャーとスーパーバイザーに対し、エージェントのアクティビティとパフォーマンスの統合ビューがリアルタイムで提供されます。これにより、効果的なワークフォースマネジメントが実現します。

実行できる処理	Sprinklr	その他
タイムゾーンに応じたエージェントの現在と過去の対応可能ステータスおよびログイン詳細の表示	✓	
エージェントのアクティビティ記録の表示	✓	
エージェントへのダイレクトメッセージの送信	✓	
1人または複数のエージェントの対応可能ステータスの変更	✓	
エージェントの現在の対応可能ステータスに対するカラータグ付け	✓	
エージェントのアクティビティ記録データのエキスポート	✓	
クイックフィルタービューの設定		

監査機能

定期監査アクティビティは、カスタマーケアプロセスのコンプライアンスを維持し、多くの顧客が直面している問題などの主要な問題領域を特定するのに役立ちます。またこれには、エージェントのパフォーマンス評価とビジネスプロセスボトルネックの分析によるシームレスなワークフローと一貫性のあるカスタマーエクスペリエンスの実現が含まれます。

実行できる処理	Sprinklr	その他
定義済みの承認キューに対するエージェントのレスポンスの送信	✓	
チェックリストフォームによるエージェントのパフォーマンスの分析と監査	✓	
サーベイの回答の分析によるユーザーが直面している問題の根本的原因の特定	✓	
異なるエンティティに対して手動または自動で実行されたすべてのアクションの監査証跡による追跡	✓	



サーベイ

顧客から直接得られたフィードバックは、非常に貴重な情報です。サーベイにより、複数のチャンネルで顧客から寄せられたフィードバックを取得し、取得した情報の統合レポートを作成することができます。顧客からのフィードバックを包括的に表示できるソリューションが、常に顧客を最優先にするプロセスの改善を実現できます。

可能な作成処理	Sprinklr	その他
複数言語の統合レポートを取得するための同じサーベイの複数言語バージョンの作成	✓	
サーベイの条件質問の作成	✓	

可能な送信処理	Sprinklr	その他
定義済みのトリガーに基づくサーベイの自動送信	✓	
複数チャンネルでのプライベートメッセージにおけるチャンネル非依存のサーベイリンクの送信	✓	
公開メッセージにおけるチャンネル非依存の認証済みサーベイリンクの送信 (プライベートメッセージを送信できない場合)	✓	

実行できる処理	Sprinklr	その他
ブレースホルダを使用したサーベイメッセージの効果的なカスタマイズとパーソナライズ	✓	
サーベイ回答に基づく特定のオーディエンスプロフィールリストへの顧客の追加などのアクションの実行	✓	
サーベイ固有のメトリクスとディメンションを使用した専用のサーベイレポート ダッシュボードにおける顧客のフィードバックデータの表示と分析	✓	
顧客が入力したサーベイの回答に基づくNPS（ネットプロモータースコア）の測定	✓	
オプトアウトした顧客に対するサーベイ送信の制限	✓	
過去の特定期間内に該当サーベイに回答した顧客に対するサーベイ送信の制限	✓	



レポートिंगとメジャメント

最適なソリューションは、エージェントのパフォーマンスやSLAインサイトの概要を示すだけでなく、特定のメトリクスにドリルダウンして理解を深めることができるレポートング機能を備えている必要があります。また、レポートングウィジェットおよびダッシュボードがユーザーとその目標に柔軟に適応でき、ほかのチームメンバーやリーダーにインサイトを提供できるシームレスなプロセスが確立されている必要があります。

可能な作成処理

Sprinklr

その他

ソーシャル、メッセージング、メール、ウェブチャット、広告を含むすべてのアカウントの統合レポートの作成	✓	
すべてのタイムゾーンに対する統合レポートの作成	✓	
特定の日付範囲に対するレポートの作成	✓	
同じレポート内におけるセクションの作成	✓	
カスタムメトリクスおよびカスタムディメンションを使用したビジネスニーズに基づくカスタムレポートの作成	✓	
データを表す動的なチャート、テーブル、グラフの作成	✓	
ケースおよびメッセージレベルのSLAメトリクスを測定するケースレポートの作成	✓	
エージェントパフォーマンスレポートの作成	✓	
エージェント別CSATレポートの作成	✓	

実行できる処理

Sprinklr

その他

複数のディメンション、エージェント、アカウントに関する作成済みグラフ、テーブル、チャートのドリルダウン	✓	
ディメンションを使用したダッシュボードレベルフィルターの適用	✓	
ディメンションを使用したウィジェットレベルフィルターの適用	✓	
PDF、テキスト、CSV、Excel形式でのレポートエクスポートの自動予約	✓	
PDF、テキスト、CSV、Excel形式でのレポートエクスポートの手動トリガー	✓	
外部データを取り込んでプラットフォームデータと結合することによる統合レポートの作成	✓	
APIによるプラットフォームレポートおよびデータの公開	✓	
モバイルアプリケーションでの全レポートの表示	✓	