

データ利活用に必要な機能を提供する
次世代プラットフォーム
CXサポート



NTTコミュニケーションズ株式会社

1. データ利活用の重要性	P.4～
1-1. データ利活用の重要性	P.5
1-2. DXでコストからプロフィットへ	P.6～P.7
1-3. 「つながらない」を分析可能に	P.8
1-4. 活用事例	P.9
1-5. コールデータの分析できていますか？	P.10
1-6. 「つながらない」をより正確に把握	P.11
2. CXサポートとは	P.12～
2-1. CXサポートとは	P.13
2-2. CXサポートの概要（便利な機能）	P.14
2-3. CXサポートの概要（ダッシュボード一覧）	P.15
2-4. お申し込み方法・料金	P.16
2-5. セキュリティについて	P.17
3. 各ダッシュボード（詳細説明）	P.18～
3-1. 基本データ画面	P.19～P.22
3-2. 詳細データ画面	P.23～P.30
4. その他	P.31

1. データ利活用の重要性

1-1. データ利活用の重要性

ほとんどの企業※ではデータ利活用を収益向上の目的としており、データ分析は非常に重要です。しかし、9割近い企業は稼働が理由で活用ができていない現実があります。

例えば、データ利活用している企業では

宅食A社 **売上10%アップ**
通販B社 **年間120時間の集計稼働削減**
製造業C社 **CS向上でクレーム2割削減**

上記の結果を生み出すために必要なことは？

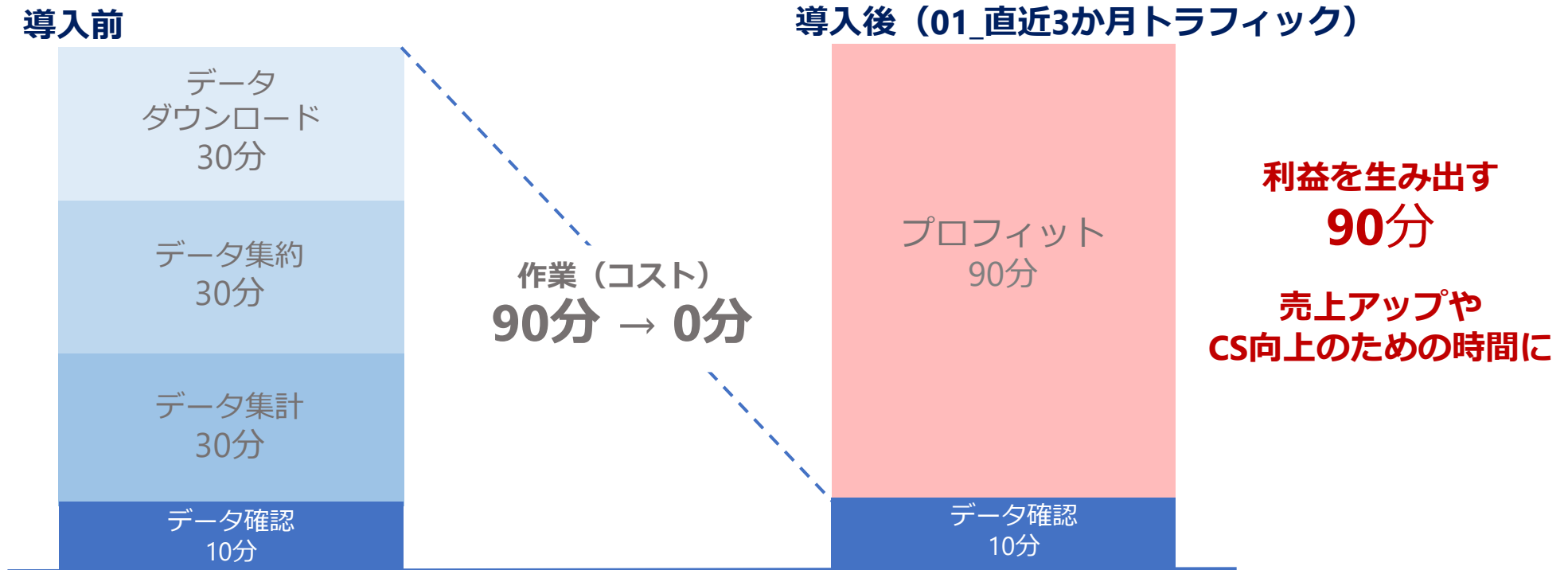
集計稼働が **10分の1以下** に削減可能なCXサポートの導入です！

1-2. DXでコストからプロフィットへ

社員の大切な時間を「作業（コスト）」にしていますか？

CXサポートなら作業（コスト）を減らしプロフィット（価値ある時間）を生み出します。

例えば、曜日別、時間帯別などの呼数推移の分析では...



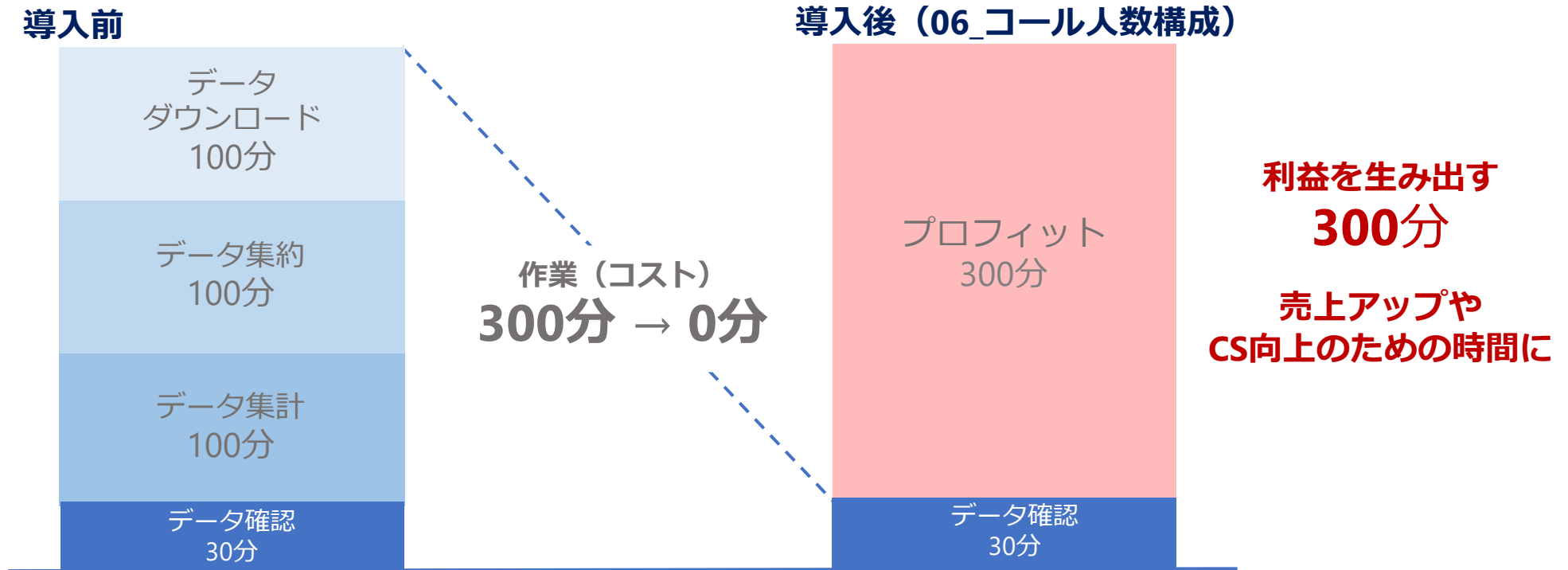
CXサポートはアクセスするだけ！
 コスト（作業時間）が **価値ある時間** へ変わります！

1-2. DXでコストからプロフィットへ

社員の大切な時間を「作業（コスト）」にしていますか？

CXサポートなら作業（コスト）を減らしプロフィット（価値ある時間）を生み出します。

例えば、あきらめた人数や何回目であきらめたかの分析では...

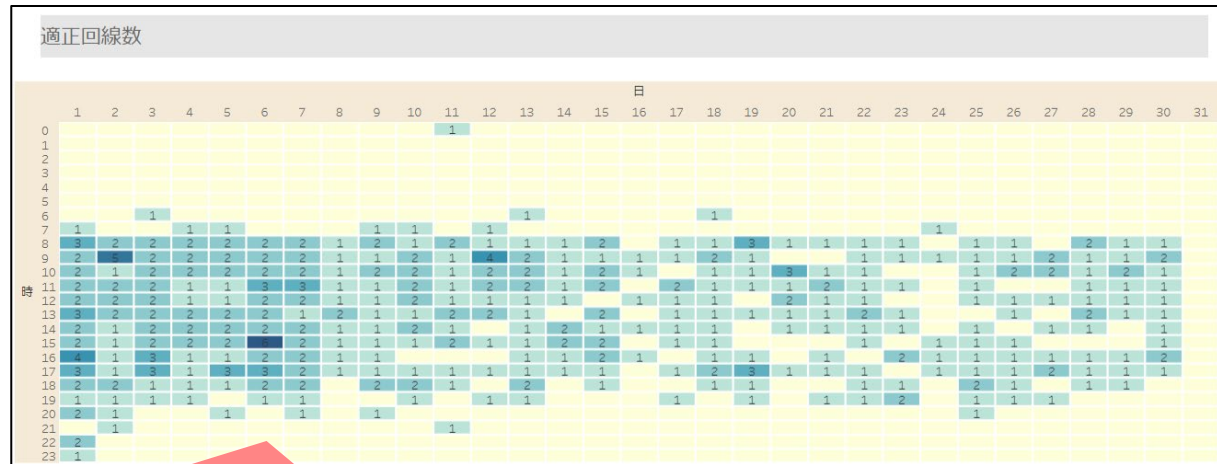


CXサポートはアクセスするだけ！
 コスト（作業時間）が **価値ある時間** へ変わります！

1-3. 「つながらない」を分析可能に

スタンダードプランの同時適正回線数によって、不足している回線数を分析。
「つながらない」を減らして、注文・予約の取りこぼしや顧客離れを改善。

07_同時適正回線数 画面イメージ



ワンビューで確認

曜日や時間帯ごとの不足していた回線数がワンビューで把握できます。

簡単アクセス

日や時間帯ごとの不足していた回線数が同時適正回線数の画面を開くだけで確認できます。

正確な集計

適正回線数や不足回線数は通話時間を利用し、発信番号を考慮しているのでより正確な数値となっています。

必要な回線数が一目瞭然

回線数の不足が常態化している？
一時的なのか？
月末月初なのか、特定の時間帯なのか？

オペレータ追加の検討
対応不要か今後を注視
時間帯ならシフトを調整

必要な打ち手が一目瞭然なので **「つながらない」を改善** します！

食品販売 A社 さまの課題（フリーダイヤル1番号で運用）

お客様の声を集めて商品改善やお客様満足度の向上につなげたいが、
データを集計し分析する時間が足りない

そこで、解決のためCXサポートのスタンダードプランを導入

導入前



コールデータの取得とグラフ化が手作業のため、
時間がかかっている

つながらずあきらめてしまったお客様がどれ位いたのか知
りたいが情報がない

複数メンバへの情報共有のための資料作りに手間がかかる

導入後



コールデータの収集からグラフ化までの作業が不要に
コールデータ取得からグラフ化まで自動なので、作業時間は0分
自動でデータを取得するので取得漏れの心配も不要。

あきらめた人数の分析ができ問題点が明らかに
受付時間外となる17時台が一番多いことに気付き、ガイダンス変更によりWEB誘導を実施。

複数メンバで最新データを共有可能に
複数のメンバでいつでも最新のデータが閲覧可能。
コメントを共有できるので打合せや報告時間の削減に。

1-5. コールデータの分析できていますか？

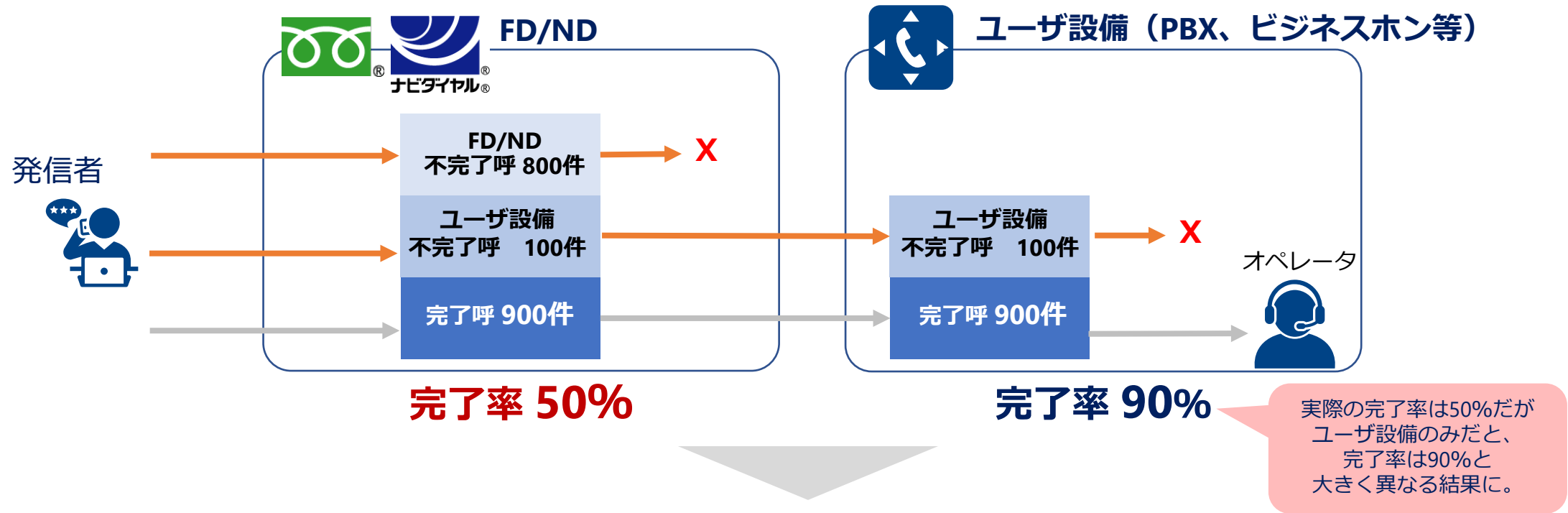
- | | | |
|---|-----|----|
| <input type="checkbox"/> 分析に必要なコールデータを自動で取得できていますか？ | YES | NO |
| <input type="checkbox"/> 曜日別、時間帯別の完了率を把握できていますか？ | YES | NO |
| <input type="checkbox"/> 複数の番号をベンチマーク的に比較分析したことがありますか？ | YES | NO |
| <input type="checkbox"/> 不完了呼数ではなく、あきらめた人数を把握していますか？
例) ひとりで10コール発信したがつながらず、あきらめた人がいた場合、1とカウント | YES | NO |
| <input type="checkbox"/> 複数のメンバで適切なデータの共有ができていますか？ | YES | NO |



1つでもNOがあればCXサポートを導入する価値があります 

1-6. 「つながらない」をより正確に把握

つながらなかったコール（機会損失）は、PBXのコールデータだけでは把握できず、フリーダイヤル/ナビダイヤル（以下、FD/ND）のコールデータも把握することで全体像が分かります。FD/ND側のコールデータを含めた分析をしないと予想を超える機会損失やCS低下が起きている可能性があります。



CXサポートではFD/ND側での不完了呼数を集計していますので、正確なあふれ呼（不完了呼）が取得可能です

2. CXサポートとは

2-1. CXサポートとは

CXサポートとは専門的な知識が無くともクラウド上で簡単に可視化・分析が可能な分析ツールです。

- ・ FD/NDのコールデータは自動収集
- ・ あらかじめテンプレートを準備
- ・ お客様保有データとの組み合わせ分析も可能（スタンダードプラン）

（参考）FD/NDの既存レポート機能との比較

既存のFD/NDでのレポート機能もありますが、「複数番号の一括した分析」及び「お客さま保有データも含めた分析」の場合は、CXサポートが大変に便利です。

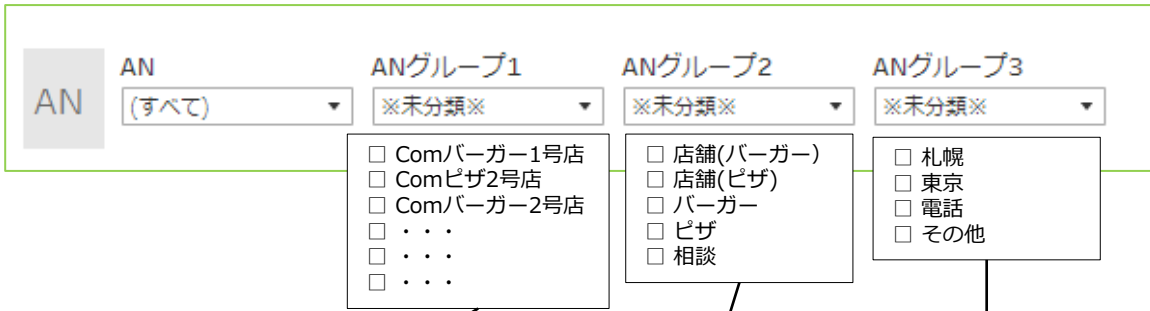
		既存FD/NDのレポート機能	CXサポート
共通	照会番号の単位	FD/ND（AN）番号単位	オペレータID（親）単位（AN単位も可）
	データ収集方法	手動	自動（お客さま保有データのアップロードは手動アップロード）
無料範囲	名称	トラヒック利用状況照会	無料プラン
	内容	呼数情報	呼数情報
有料範囲	名称	トラヒックレポート作成ツール	スタンダードプラン
	料金	1 ANあたり 3,000円/月（税込 3,300円/月）	1オペレータID(親)単位 25,000円/月（税込27,500円/月）
	内容	通話単位情報	通話単位情報
	それぞれのメリット	◎ダウンロード機能あり（CSVファイル）	◎複数番号を手間なく即時に可視化 （予め用意されているテンプレートを活用可能） ◎BIツールによりアクティブに可視化が可能 ◎コールデータ以外のデータもアップロードし、多角的分析が可能 ◎ダウンロード機能あり（CSVファイル）（無料プランはイメージのみ可能）

2-2. CXサポートの概要（便利な機能）

■ グループ化データの活用

お客さま自身で任意に定義したリストを作成、アップロード(※)することで
 関心事に沿ったフィルタリングが可能

※…アップロードファイルは最短2時間後に反映

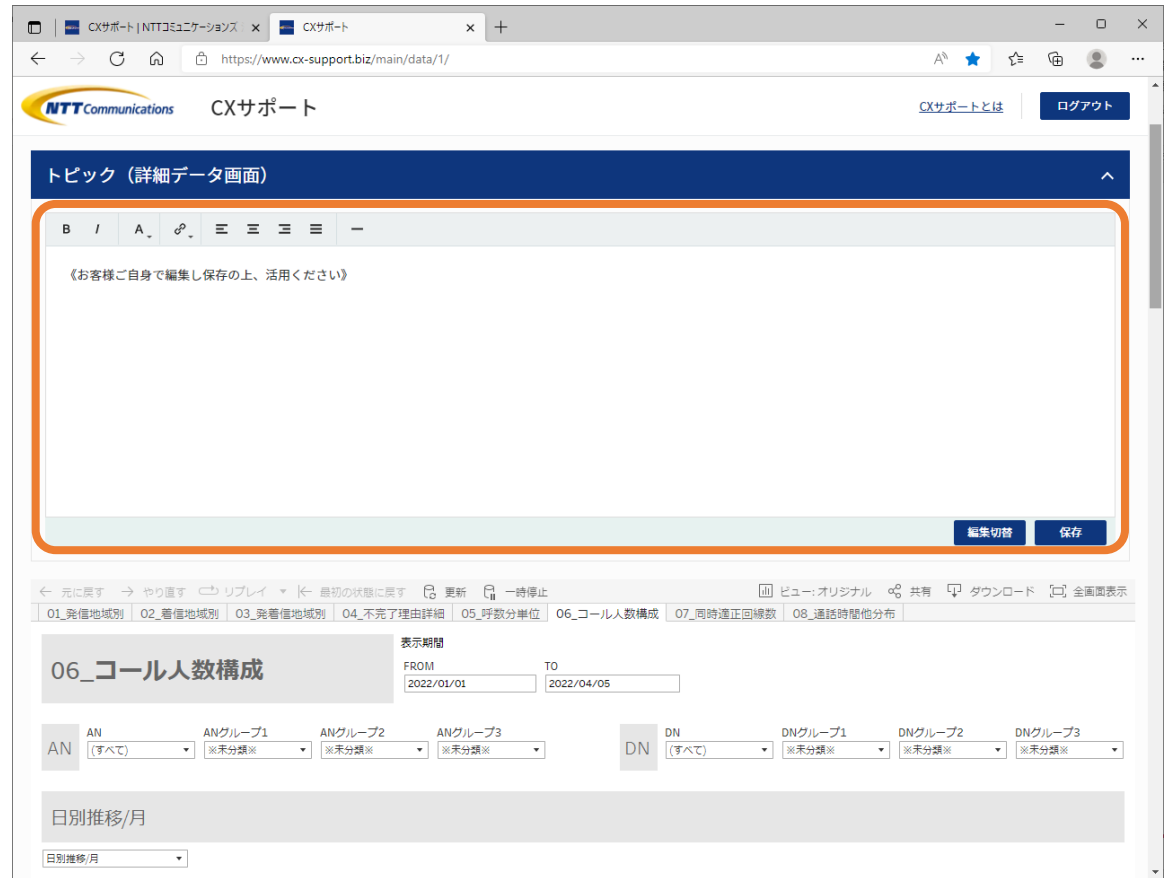


FD/ND番号	項目1 (最大12文字)	項目2 (最大12文字)	項目3 (最大12文字)
0570AAAAA1	Comバーガー1号店	店舗(バーガー)	札幌
0570AAAAA2	Comピザ2号店	店舗(ピザ)	札幌
0570AAAAA3	Comバーガー3号店	店舗(バーガー)	東京
0570AAAAA4	Comピザ4号店	店舗(ピザ)	東京
0120BBBBB1	コールセンター①	バーガー	電話
0120BBBBB2	コールセンター②	ピザ	電話
0800CCCCC1	お客さま相談	相談	その他

※定義ファイル例（フォーマットはダウンロード）

■ トピック(テキスト保存)の活用

- 「詳細データ画面」「独自データ画面」に1つずつ、トピックとして
 テキスト保存が可能（編集は親IDのみ）
- レポート機能として活用可能



2-3. CXサポートの概要（ダッシュボード一覧）

M…マーケティングマネージャー
C…コールセンターマネージャー

ダッシュボード		ニーズ	推奨 活ユーザー	無料 プラン	スタンダードプラン	
						グループ化 活用可否
基本 データ	01.直近3か月トラフィック	・日毎や曜日別、時間帯別の完了/不完了呼の推移を、簡単に確認したい	C	○	○	○
	02.年間トラフィック					
	03.トラフィック比較分析	・対前月や前週などコール数推移を把握、傾向や特異点分析をしたい ・完了率上位やワースト拠点などを把握、センターマネジメントにしたい	M/C	○	○	○
	04.不完了理由詳細					
詳細 データ	01.発信地域別	・顧客の反応が、どの地域からが多いのか把握、分析したい	M	—	○	○
	02.着信地域別	・各コールセンタの受電状況を把握、逼迫状況などを分析したい	C	—	○	○
	03.発着信地域別	・発着双方の切り口で、詳細なコールセンターマネジメントにしたい ・店舗（着信エリア）を指定し、受電エリアの把握、商圈を確認したい	C/M	—	○	○
	04.番号別詳細	・番号別の完了率や完了数を一覧で確認したい。番号別の完了率や完了数を比較したい。	C	—	○	○
	05.呼数分単位	・最短1分単位のバースト呼を把握、TVショッピング等での効果分析をしたい	M	—	○	○
	06.コール人数構成	・つながった人、あきらめた人が、それぞれ何回かけてきたのかを把握、機会損失の度合い分析や、受け切るための打ち手を考えたい	M/C	—	○	○
	07.同時適正回線数	・その時間に実際何回線（席数）必要だったかを把握、コールセンターマネジメントにしたい	C	—	○	—
	08.通話時間帯他分布	・平均通話時間やつながるまでにかかっている時間など、1通話当たりの通話時間に着眼し分析したい	C	—	○	○
独自データ（お客さま自身で編集）		・コールデータ以外のデータもアップロードし、分析したい	M/C	—	○	○

2-4. お申し込み方法・料金

■ お申し込み方法（ポイント）

- ご利用の「オペレータID(親)」、該当オペレータIDで管理している「FD/ND番号」「着信先番号」の3点が合致しないとエラーとなります。
- 「FD/ND番号」「着信先番号」が複数ある場合は、どれか1つの入力でお申し込み条件を満たします。
- 該当オペレータIDに登録されている全FD/ND番号が集計対象となります。

(画面の抜粋)

登録の申し込み

https://apply.cx-support.biz/signup/

NTT Communications CXサポート

必須 オペレータID (OPID)

現在ご利用中のカスタムコントロールログイン用の親オペレータID (子オペレータIDでは不可)
* こちらの画面でログインする際に利用するIDです。

必須 FD/ND番号

* ご利用中の0120、0800または0570で始まるフリーダイヤル/ナビダイヤル番号 (複数ある場合はどれか1つ入力ください)
* オペレータIDに登録されている全ての番号が集計対象となります。

必須 着信先番号

* ご利用中のフリーダイヤル/ナビダイヤルの着信先として03や06などで始まる番号 (複数ある場合はどれか1つ入力ください)
* オペレータIDに登録されている全ての番号が集計対象となります。

CXサポート お申し込み



お申し込み >

■ 料金（請求先・利用開始月・計算期間など）

プラン名	初期費用	月額費用
無料プラン	0円	0円
スタンダードプラン	0円	25,000円 (税込27,500円)

- スタンダードプランへの新規お申し込み・プラン変更の際は、利用料の請求のための「請求用電話番号・請求用FD/ND番号」を指定いただきます。

必須 請求用電話番号

ハイフンなし (例: 0311111111)、11文字まで

* CXサポートの利用料をご請求する番号となります。現在ご利用のフリーダイヤル/ナビダイヤル番号のご請求先の電話番号を入力ください。複数ある場合には代表的な番号1つご入力ください。

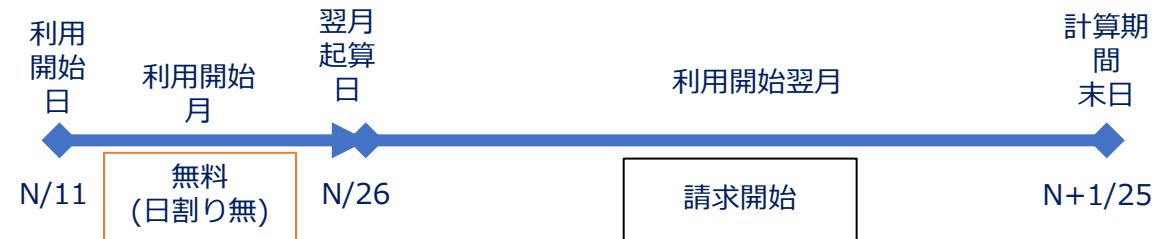
必須 請求用FD/ND番号

ハイフンなし (例: 0120111111)、11文字まで

* 現在ご利用のフリーダイヤル/ナビダイヤル番号を入力ください。複数ある場合には上記「請求用電話番号」にて課金されているフリーダイヤル/ナビダイヤル番号の内、1つご入力ください。

- 料金の利用開始月（無料）及び計算期間は以下の通りです。

- ① 指定した「請求用電話番号」の料金計算期間がB群（毎月26日～翌月25日）の場合
- ② 申し込み日・プラン変更日が、N月11日の場合



※解約の場合は、解約月について日割り計算し最終料金月として請求いたします。

2-5. セキュリティについて

・多要素認証

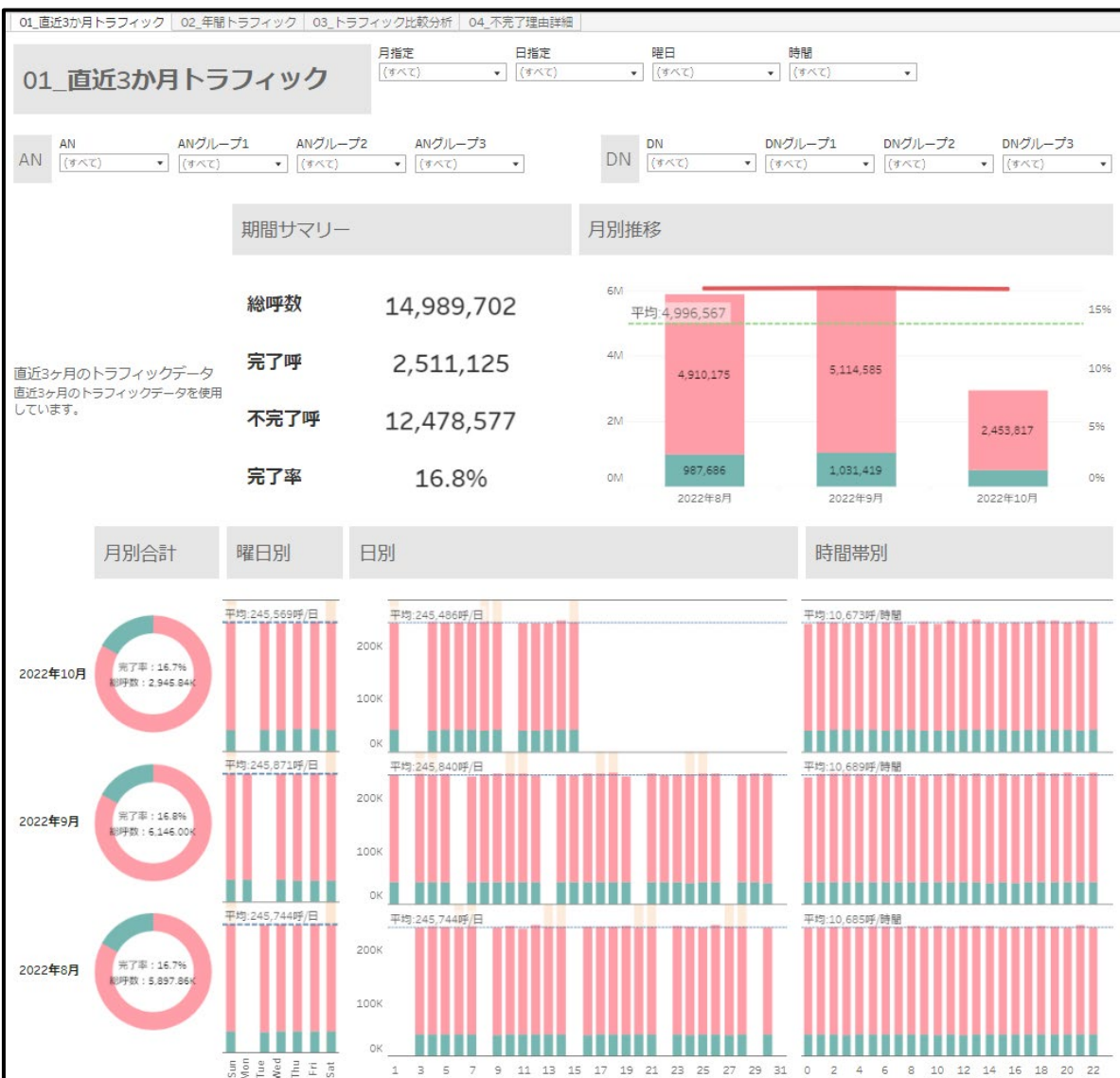
認証方式はID/PWに加えて申し込み時にワンタイムパスワードまたは電子証明書を選択可能となっており、ご利用開始以降についてもログイン後の基本情報設定画面から変更可能です。

・セキュリティ水準について

カテゴリ	セキュリティ水準
インシデント対応	セキュリティ・インシデント発生時に該当セキュリティの1次対処～調査、封じ込め、リカバリなどの観点でインシデント対応の社内チームや組織が予め体制として確立できている。
	インシデント発生時の具体的な対応手順を文書として定めて管理している。
	セキュリティ・インシデントが発生し、その被害がサービス提供先の利用者に影響がある場合、該当事象の発生原因や影響範囲の調査に協力可能である。
脆弱性管理	サービスに関するサーバ、ネットワーク機器、及びPC端末に対して、脆弱性を修正する対策（パッチ適用等）を行っている。
	サービスに関する情報機器（OS、アプリケーション、ミドルウェア等）に対し脆弱性診断を実施している。
	サービスに関連する全てのサーバー及びPC端末は、マルウェア侵入を防止する対策を行っている。
外部攻撃対策とBCP	サービスに関連するサーバは、サービスの最小化および提供するサービスポートの最小化等の堅牢化を行っている。
	外部からの不正アクセスを防止する対策（F/W等）を適用し運用を行っている。
	不測の災害やトラブル発生時にサービスを継続的に顧客に提供する為のシステム冗長化もしくは計画や対応手順などが文書化されている。

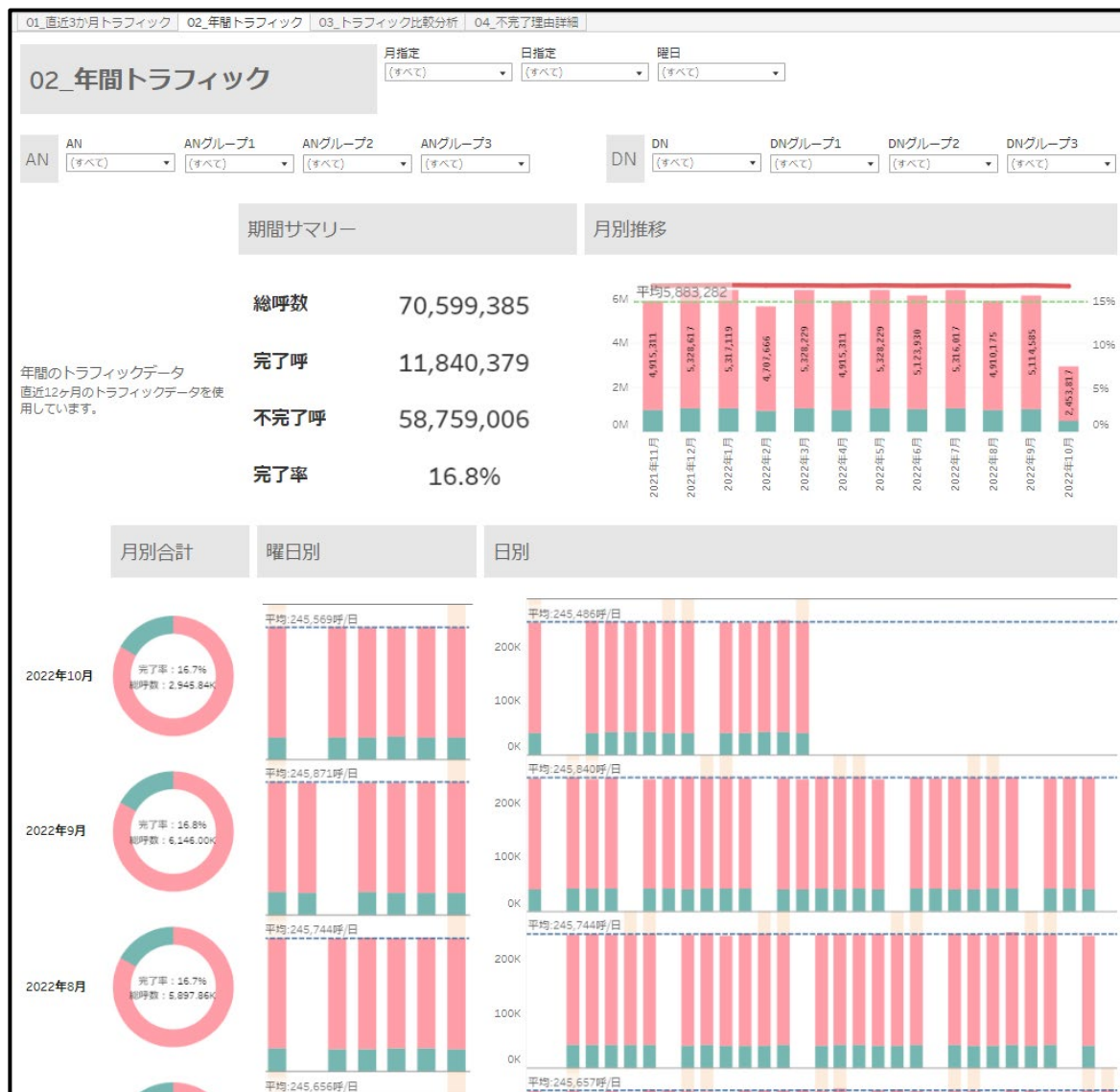
3. 各ダッシュボード（詳細説明）

3-1. (1) 基本 : 01_直近3ヶ月トラフィック



プラン	無料プラン、スタンダードプラン
画面名	01_直近3ヶ月トラフィック
データ蓄積期間 (可視化期間)	最長 3ヶ月
グループ化リストの 活用可否	可(お客さまが任意で設定したフィルタリングが可能) 無料プランは不可
分析者 (推奨活用者)	・コールセンターマネージャー
概要/分析ポイント	<ul style="list-style-type: none"> 総呼数、完了呼数、不完了呼数、完了率を表示 直近3か月トラフィックの増減推移を曜日別、日別、時間帯別に分析することで、曜日・時間帯の傾向を把握することが可能 範囲(期間)や単位(AN、DN)を指定することで簡単に集計されたグラフを作成可能

3-1. (2) 基本 : 02_年間トラフィック



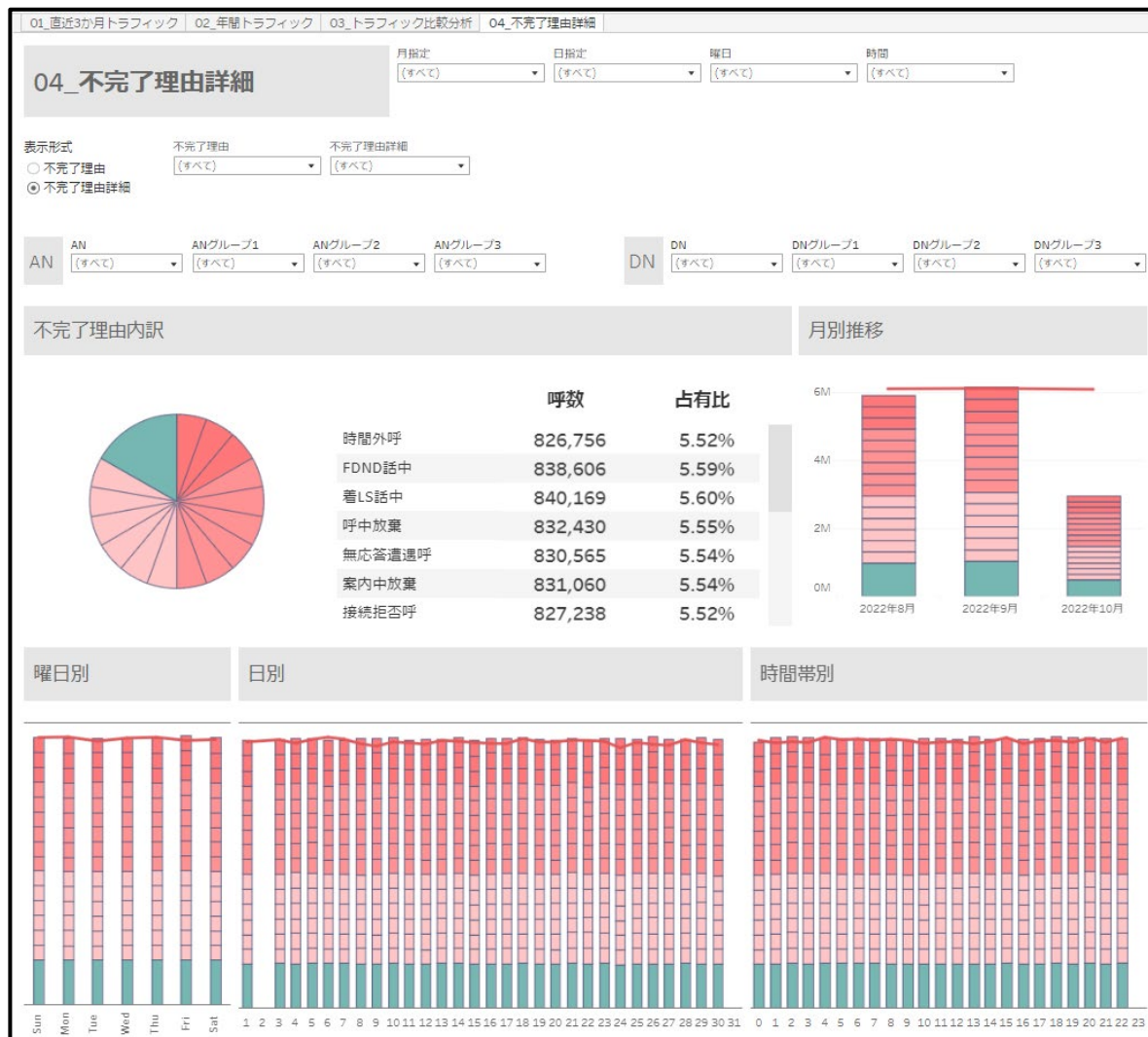
プラン	無料プラン、スタンダードプラン
画面名	02_年間トラフィック
データ蓄積期間 (可視化期間)	最長 24ヶ月 (無料プランは最長12ヶ月)
グループ化リストの 活用可否	可(お客さまが任意で設定したフィルタリングが可能) 無料プランは不可
分析者 (推奨活用者)	・コールセンターマネージャー
概要/分析ポイント	<ul style="list-style-type: none"> 総呼数、完了呼数、不完了呼数、完了率を表示 年間トラフィックの増減推移を曜日別、日別に分析することで、年単位での傾向を把握することが可能 範囲(期間)や単位(AN、DN)を指定することで簡単に集計されたグラフを作成可能

3-1. (3) 基本 : 03_トラフィック比較分析



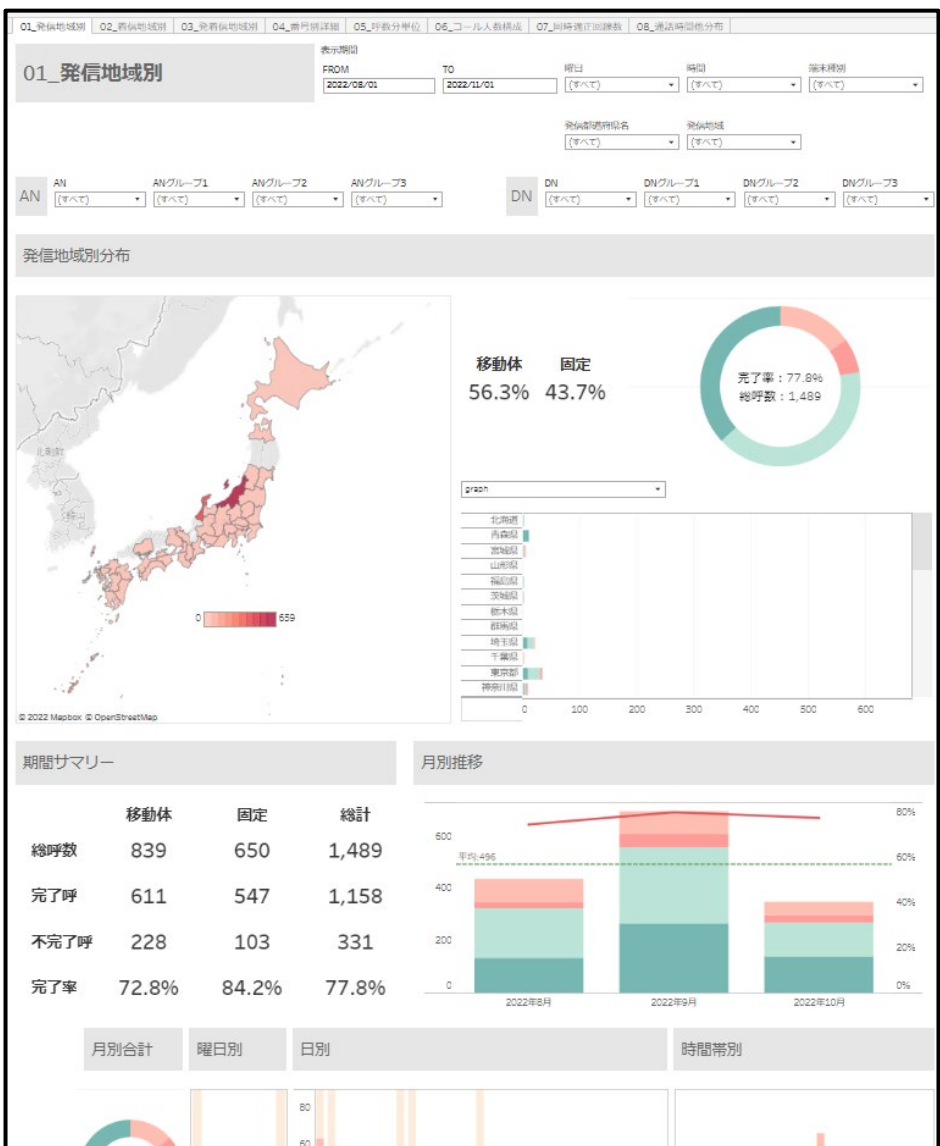
プラン	無料プラン、スタンダードプラン
画面名	03_トラフィック比較分析
データ蓄積期間 (可視化期間)	最長 24ヶ月 (無料プランは最長12ヶ月)
グループ化リストの 活用可否	可(お客さまが任意で設定したフィルタリングが可能) 無料プランは不可
分析者 (推奨活用者)	<ul style="list-style-type: none"> マーケティングマネージャー コールセンターマネージャー
概要/分析ポイント	<ul style="list-style-type: none"> トラフィックの対前年同月、対前月、対前週、対前日の増減比などの集計が可能のため、KPI指標や社内報告資料などに活用が可能 期間内におけるコール数の上位下位番号や完了率の上位下位番号を把握、センターマネジメントに活用可能 範囲(期間)や単位(AN、DN)を指定することで簡単に集計されたグラフを作成可能

3-1. (4) 基本 : 04_不完了理由詳細



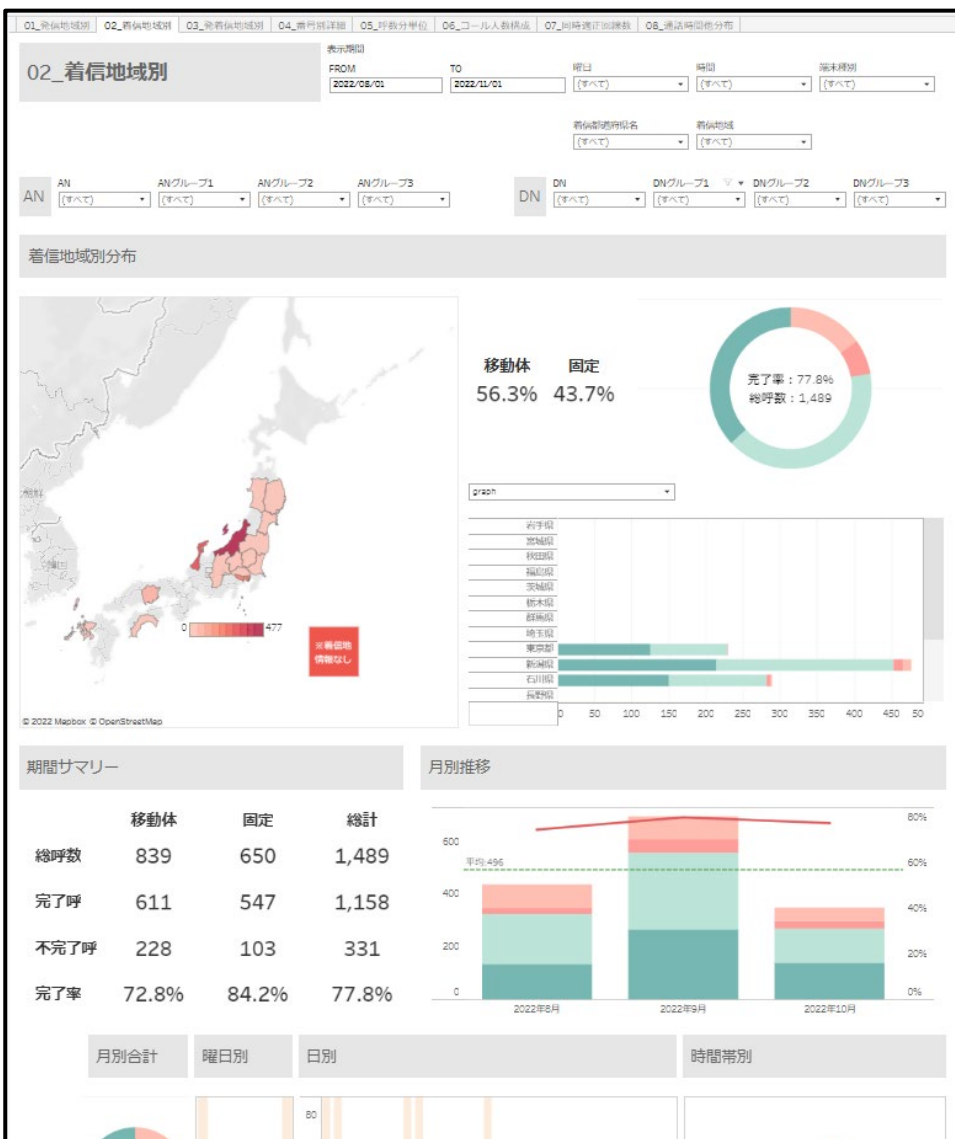
プラン	無料プラン、スタンダードプラン
画面名	04_不完了理由詳細
データ蓄積期間 (可視化期間)	最長 3ヶ月
グループ化リストの 活用可否	可(お客さまが任意で設定したフィルタリングが可能) 無料プランは不可
分析者 (推奨活用者)	<ul style="list-style-type: none"> マーケティングマネージャー コールセンターマネージャー
概要/分析ポイント	<ul style="list-style-type: none"> 不完了理由単位の総呼数、完了呼数、不完了呼数、完了率を表示 直近3カ月の不完了理由単位の増減推移を曜日別、日別、時間帯別に不完了要因を分析することにより打ち手が検討可能 範囲(期間)や単位(AN、DN)を指定することで簡単に集計されたグラフを作成可能

3-2. (1) 詳細 : 01_発信地域別



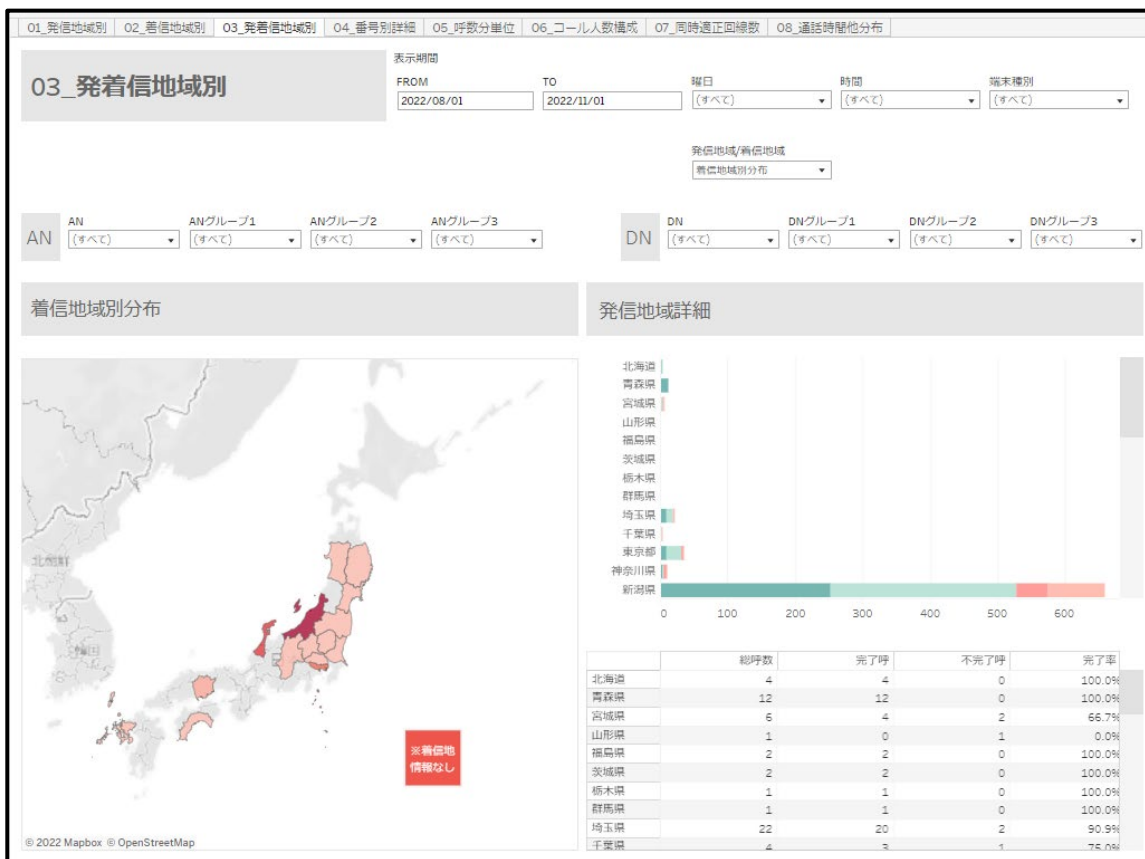
プラン	スタンダードプラン
画面名	01_発信地域別
データ蓄積期間 (可視化期間)	最長 3ヶ月
グループ化リストの 活用可否	可(お客さまが任意で設定したフィルタリングが可能)
分析者 (推奨活用者)	・ マーケティングマネージャー
概要/分析ポイント	<ul style="list-style-type: none"> ・ 発信者のエリア（都道府県）単位での呼数情報を地図上に表示 ・ 広告などのプロモーションのエリア単位での効果分析などに活用可能 ・ 発信エリア単位の直近3か月トラフィックの増減推移を曜日別、日別、時間帯別に分析可能 ・ 範囲（期間）や単位（AN、DN）を指定することで簡単に集計されたグラフを作成可能

3-2. (2) 詳細 : 02_着信地域別



プラン	スタンダードプラン
画面名	02_着信地域別
データ蓄積期間 (可視化期間)	最長 3ヶ月
グループ化リストの 活用可否	可(お客さまが任意で設定したフィルタリングが可能)
分析者 (推奨活用者)	・コールセンターマネージャー
概要/分析ポイント	<ul style="list-style-type: none"> 各コールセンタや店舗・営業所など、着信エリア（都道府県）単位での受電呼数情報を地図上に表示 各コールセンターの受電状況の把握により、平準化や迂回措置など、マネジメントに活用可能 着信エリア単位の直近3か月トラフィックの増減推移を曜日別、日別、時間帯別に分析可能 範囲（期間）や単位（AN、DN）を指定することで簡単に集計されたグラフを作成可能

3-2. (3) 詳細 : 03_発着信地域別



プラン	スタンダードプラン
画面名	03_発着信地域別
データ蓄積期間 (可視化期間)	最長 3ヶ月
グループ化リストの 活用可否	可(お客さまが任意で設定したフィルタリングが可能)
分析者 (推奨活用者)	<ul style="list-style-type: none"> ・コールセンターマネージャー ・マーケティングマネージャー
概要/分析ポイント	<ul style="list-style-type: none"> ・ 発信エリアからみた着信先の呼数を、入れ替えて、着信先からみた発信エリアの呼数を、地図上及びグラフで表示 ・ 複数コールセンター運営においては、エリア別での振分けを実施している場合、想定外な受電状況となっていないかの把握が可能 ・ 多店舗運営においては、着信エリア（店舗）毎の発信者のエリアを可視化、商圈エリアの把握や各エリア毎のプロモーション効果の分析などに活用可能

3-2. (4) 詳細 : 04_番号別詳細



プラン	スタンダードプラン
画面名	04_番号別詳細
データ蓄積期間 (可視化期間)	最長 3ヶ月
グループ化リストの 活用可否	可(お客さまが任意で設定したフィルタリングが可能)
分析者 (推奨活用者)	・コールセンターマネージャー
概要/分析ポイント	<ul style="list-style-type: none"> 総呼数、完了呼数、不完了呼数、完了率のフリーダイヤル/ナビダイヤル番号に対する着信番号内訳およびその逆が表示可能 月別、曜日別、日別、時間帯別の推移が表示可能 番号またはグループ単位での総呼数、完了呼数、不完了呼数、完了率の比較が可能。店舗や営業所ごとの比較により受付体制の改善や店舗のマネジメントなどに活用可能

3-2. (5) 詳細 : 05_呼数分単位



プラン	スタンダードプラン
画面名	05_呼数分単位
データ蓄積期間 (可視化期間)	最長 3ヶ月
グループ化リストの 活用可否	可(お客さまが任意で設定したフィルタリングが可能)
分析者 (推奨活用者)	・マーケティングマネージャー
概要/分析ポイント	<ul style="list-style-type: none"> ・ 該当期間から、特定日・特定時間を絞り込んでいき、最短1分単位のバースト呼数を表示 ・ テレビショッピング、テレビCMなどでの瞬間的なコール数の把握、プロモーションの効果分析に活用可能

3-2. (6) 詳細 : 06_コール人数構成



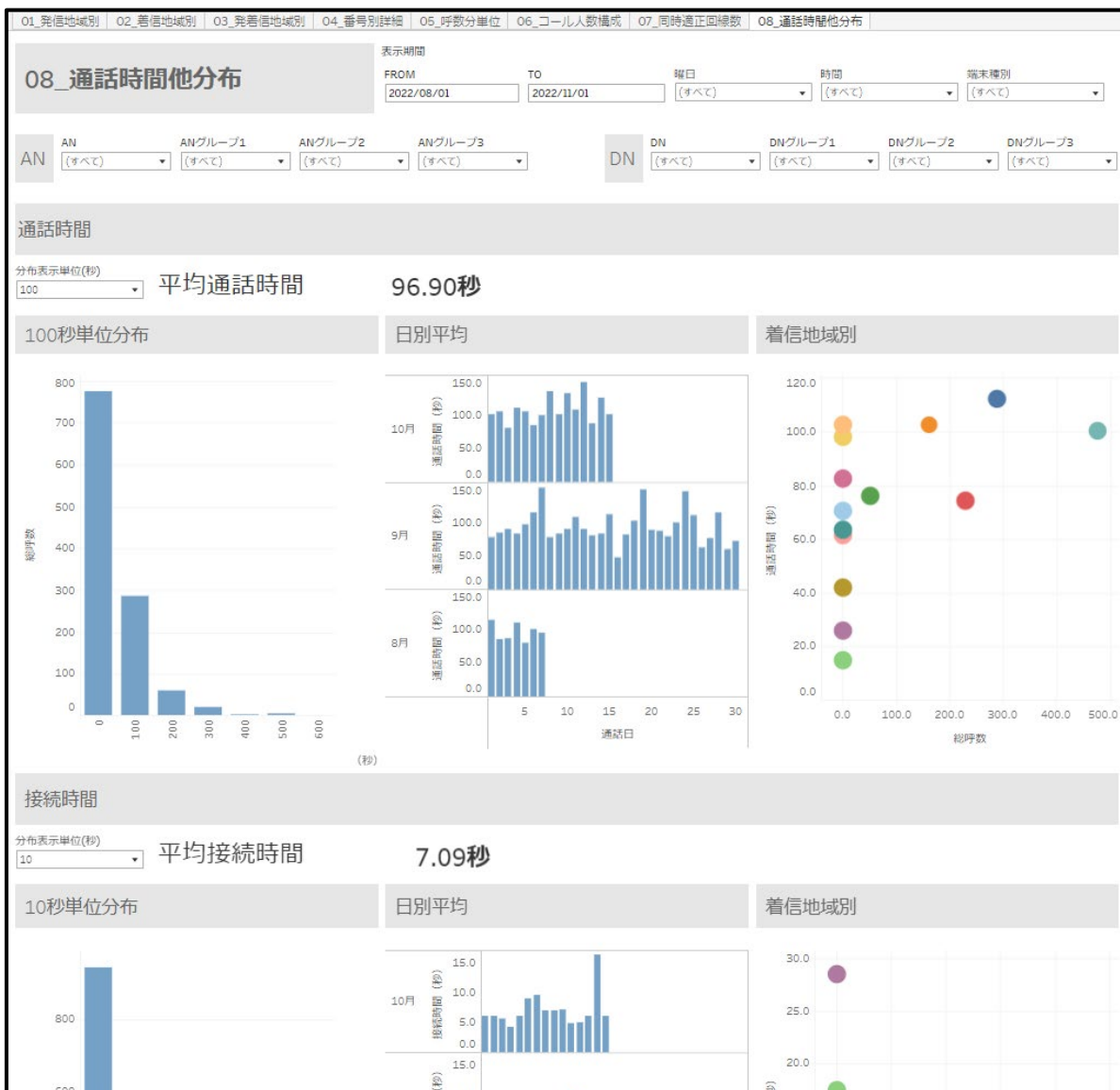
プラン	スタンダードプラン
画面名	06_コール人数構成
データ蓄積期間 (可視化期間)	最長 3ヶ月
グループ化リストの 活用可否	可(お客さまが任意で設定したフィルタリングが可能)
分析者 (推奨活用者)	<ul style="list-style-type: none"> ・コールセンターマネージャー ・マーケティングマネージャー
概要/分析ポイント	<ul style="list-style-type: none"> ・ つながった人数、あきらめた人数の把握、また、該当者が何回コールしてたかも表示 ・ つながった回数、あきらめた回数ではなく、人数を確認可能なため、機会損失の分析に活用可能 ※リングトーン回数で「何回目までに取りしないと機会損失になる」などのKPI作成が可能 ・ コールセンターマネジメントでは、あきらめるまでの回数や人数を分析し、CS向上に活用可能

3-2. (7) 詳細 : 07_同時適正回線数



プラン	スタンダードプラン
画面名	07_同時適正回線数
データ蓄積期間 (可視化期間)	最長 3ヶ月
グループ化リストの 活用可否	不可
分析者 (推奨活用者)	・コールセンターマネージャー
概要/分析ポイント	<ul style="list-style-type: none"> 全体マクロ、又は、AN・DNどちらか1つ指定し、該当単位での適正回線数及び同時接続数を表示 適正回線数と実際の同時接続数の乖離把握により、必要な席数の把握が可能、増員（増設）又は割り切り（一時的な状況なので静観）などの判断が可能 日別時間帯別ヒートマップ表示から、どの時間帯が逼迫しているか、瞬間的か常態化なのかの把握が可能

3-2. (8) 詳細 : 08_通話時間他分布



プラン	スタンダードプラン
画面名	08_通話時間他分布
データ蓄積期間 (可視化期間)	最長 3ヶ月
グループ化リストの 活用可否	可(お客さまが任意で設定したフィルタリングが可能)
分析者 (推奨活用者)	・コールセンターマネージャー
概要/分析ポイント	<ul style="list-style-type: none"> 1通話あたり通話時間の分布や通話前に費やしている接続時間 (IPVガイダンス時間) を表示 「通話時間」では、1通話あたり通話時間のコール単位の分布、日別の平均通話時間、着信別 (複数コールセンターを想定) の相関グラフにより、適切な通話時間のKPI作成やセンターマネジメントに活用可能 「接続時間」「IVR接続時間」では、通話前に費やしている時間の把握により、適切なガイダンス内容への改善などに活用可能 特に"分布表示単位(秒)"を可変させる (1,5,10,50,100) ことにより、フィット感のある分析が可能

4. その他

お問い合わせ先

受付	お問い合わせ内容	受付回答	お問い合わせ先
お問い合わせ受付	CXサポートのお申し込みやサービス、料金に関するお問い合わせ	平日:9:00~17:30 (土曜、日曜、祝日、年末年始を除く)	cx-query@ml.ntt.com

参考URL

■ 公式サイト

<https://www.ntt.com/business/services/voice-visual-communication/callcenter-ivr/cx-support.html>

■ よくあるご質問

<https://apply.cx-support.biz/help/faq/#tabMenu>

■ 申し込み

<https://apply.cx-support.biz/signup/explain/>