

PRESS RELEASE

2015年6月18日【参考日本語訳】

アルカテル・ルーセントがスマートフォンユーザとサービスプロバイダ間相互通信の調査を実施し、セルフヘルプ顧客サービスツールの人気上昇中であることが判明

ブラジル、日本、英国、米国の5,500名のスマートフォンユーザを対象に、通信サービスプロバイダと顧客サービスの相互通信に関する調査を実施

【2015年6月16日、フランス、パリ発】アルカテル・ルーセント (ALU/ユーロネクスト・パリ、ニューヨーク証券取引所) では、革新的なセルフヘルプ顧客サービスツールを使えば、通信サービスプロバイダは、市場で差別化できる絶好のチャンスを手に入れているということが分かりました。

最近アルカテル・ルーセントが実施した、ブラジル、日本、英国、米国のスマートフォンユーザの包括的調査で、消費者は、サービスプロバイダのヘルプデスクとのやりとりを避け、アプリケーションベースのセルフサービスツールを使って、一般的なサービス問題の多くを解決する傾向にあることが明らかになりました。

市場調査で以下が明らかになりました。

- 日本、英国、米国の消費者の4分の1以上がヘルプデスクへの問い合わせを好まない
- ブラジルの消費者のほぼ半数が、問題を無視するか、ヘルプデスクへの問い合わせを避けるために問題を放置
- 顧客サービスヘルプデスクは、サービス問題に対する一番の解決方法ではあるものの唯一ではなく、消費者はセルフサービスツールに関心の高まりを見せている
- アプリケーションなどセルフヘルプツールの問題解決への使用においては、日本の消費者がもっとも積極的で、英国では半数以下、米国では42%。ブラジルでは53~59%の消費者がサービスに応じてセルフサービスツールを使ってみたいと回答
- サービスプロバイダのアプリケーションにおいて消費者が関心のある機能は、課金情報、トラブルシューティング、利用状況、セキュリティ警告など

市場調査会社ペン・シェーン・バーランドが行ったスマートフォンユーザ5,500名の調査は、通信関連の購買に関して重点的に実施されました。また、ユーザと大企業との相互通信方法、ボイスオーバーLTE (VoLTE)やボイスオーバーWi-Fiの使用、ウェアラブルデバイス、コネクテッドビークルのようなこれからの通信、カスタマーエクスペリエンスマネジメントなど、モバイル通信のさまざまなトレンドを調査しました。



調査方法

調査は、米国で 2,500 名、ブラジル、日本、英国で各 1,000 名の消費者に対して実施。以下の項目に対する意見を調査しました。

- モバイル、高速インターネット、テレビサービスの現在のプロバイダに対する満足度
- 全体的なサービスの成果
- 各種サービスの既存のアプリケーション
- サービスプロバイダのアプリケーションに望む機能

関係者の言葉

アルカテル・ルーセントの IP プラットフォームマーケティング担当副社長のジョシュ・アローナー (Josh Aroner) は次のように述べています。

「カスタマーエクスペリエンスマネジメントは、世界中の通信サービスプロバイダ (CPS) にとっての優先事項です。顧客を常に満足させると同時にコールセンターへの負担を軽減することは、手間のかかる困難な課題になりかねません。CSP がセルフヘルプ方法を効果的に提供して顧客によるサービスコントロールをもっと増やし、ヘルプデスクをより効率的に運用するには何が重要なのか。それがこの調査によって分かります」

リソース

- ダウンロード [調査結果概要](#)
- 通信サービスプロバイダのための [セルフヘルプ戦略 10](#)
- ウェビナー [魅力的なセルフサービスアプリケーションの構築](#)

原文: [Alcatel-Lucent research on service provider interaction by smartphone users reveals growing popularity of self-help customer service tools](#)

<アルカテル・ルーセントについて>

アルカテル・ルーセント (Alcatel-Lucent) はグローバル通信の分野をリードする企業であり、IP およびクラウド・ネットワーキングの製品や革新的なソリューションを提供しています。また、サービスプロバイダとそのお客様、世界中の各種法人及び政府機関に対し、超高速ブロードバンドの無線/固定アクセスを提供しています。

アルカテル・ルーセントは、音声電話技術からデータ、ビデオ、情報の高速デジタル・デリバリーへ移行しつつある業界を牽引しています。これを支えるのはベル研究所です。ベル研究所はアルカテル・ルーセントが擁する研究所で、世界最先端の研究開発機関の一つであり、数えきれないほど多くの技術革新によりネットワーキングと通信業界の形成を担ってきました。

アルカテル・ルーセントはフランスのパリに本社を構える法人で、2014 年の売上高は 132 億ユーロ。ユーロネクスト・パリ、ニューヨーク証券取引所に上場しています。

URL: <http://www.alcatel-lucent.com> / ブログ: <http://www.alcatel-lucent.com/blog/>

ツイッター: http://twitter.com/Alcatel_Lucent

<日本アルカテル・ルーセント株式会社について>

日本アルカテル・ルーセント株式会社は、次世代のネットワーク・サービスを中心とした固定/無線アクセス、IP、光伝送、アプリケーション、エンタープライズの事業分野で関連機器及びプロフェッショナルサービス、インテグレーション、保守を提供し、国内大手通信事業者をはじめ、各種法人、政府機関など幅広いお客様をサポートしています。

所在地: 〒141-6006 東京都品川区大崎 2-1-1 ThinkPark Tower 6F / 代表取締役社長: ニコラ・ブーベロ (Nicolas Bouverot) / 資本金: 4 億円 / URL (日本サイト): <http://www.alcatel-lucent.co.jp>

ツイッター: http://twitter.com/alu_japan

本件に関するお問い合わせ先:

日本アルカテル・ルーセント株式会社

コミュニケーション部 クルザーチエ・キャロリーヌ

TEL: 03-6431-7000 FAX: 03-6431-7024

E-mail: jpmarcom@alcatel-lucent.com