

報道関係各位

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社

CX(顧客体験)の改善を支援する RightTouch 製品の取り扱いを開始
自己解決できる Web サイトの構築とスムーズな問合せ連携で顧客満足度を向上

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社(代表取締役社長:新宮 達史、本社:東京都港区、略称:CTC)は、株式会社 RightTouch(代表取締役:野村 修平、長崎 大都、本社:東京都港区、以下、RightTouch)と販売代理店契約を締結し、CX(顧客体験)を改善するソリューションの提供を開始します。Web サイト上の顧客行動を分析することで、顧客による情報収集や自己解決の導線を最適化し、コンタクトセンターとのシームレスな情報連携を支援するソリューションです。顧客が必要な情報を自ら見つけやすくなることで自己解決率が向上し、オペレーターの問い合わせ業務の最適化に貢献します。金融業、通信業、航空・旅行業などの BtoC 業界に向けて、3 年間で 30 件の受注を目指します。

近年、消費者は「自分で調べて解決する」傾向が強まっており、企業は Web サイトや FAQ、コンタクトセンターなどの顧客接点の改善に注力をしています。また、人手不足への対応として、オペレーターがより高度な問い合わせに集中できる体制づくりも重要な課題です。一方で、個別に最適化された顧客接点間の連携が不十分なため、顧客が必要な情報にたどり着けず、満足度の低下や有人対応の増加といった課題も残っています。

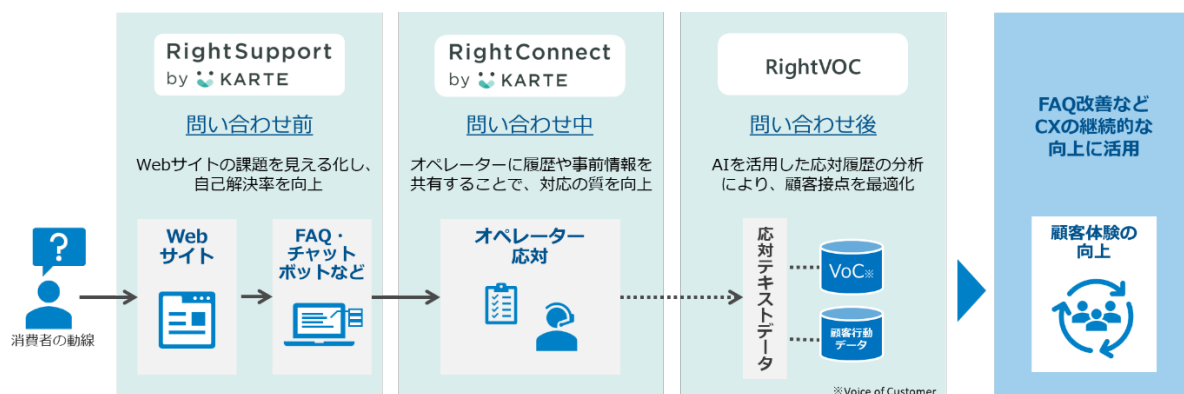
RightTouch 社製品は、CX 向上と業務効率化を両立する SaaS 型のソリューションです。Web サイト上の行動データをもとに、顧客のつまずきポイントを可視化し、適切な情報への誘導を行います。また、問い合わせ前の情報をオペレーターに共有することで対応の質と効率を高め、対応履歴の分析を通じて FAQ 改善や CX の継続的な向上にもつなげます。各製品と主な機能は以下の通りです。

製品名	主な機能	目的・効果
RightSupport	・顧客の Web 行動データをリアルタイム分析 ・離脱・繰り返し閲覧などのつまずきポイントを可視化 ・案内機能で適切な情報へ誘導し、自己解決を支援	・改善が必要なページの特定 ・自己解決率向上 ・顧客満足度向上
RightConnect	・問い合わせ前の顧客の行動履歴や事前ヒアリング結果をオペレーターに共有	・スムーズな対応の実現 ・オペレーターの業務効率化 ・顧客満足度向上
RightVoC	・有人対応の音声テキストデータを AI で分析・分類 ・問い合わせ理由の客観的把握	・FAQ 改善への活用 ・CX の継続的な向上 ・サポートチャネルの最適化

CTC は、RightTouch 社製品の要件定義、構築、導入後の教育および運用支援までサービスを提供

CTC は、長年にわたるコンタクトセンター分野での SI 実績を活かし、Web サイトを起点としたコンタクトセンターを含む CX 全体の最適化に向けて、課題分析から CX の設計、製品の選定・導入・運用までを包括的に支援します。今後も、伴走型の支援を通じて、お客様の CX 高度化に貢献します。

■ RightTouch 社のソリューションの役割イメージ



■ CTC と RightTouch の協業概要



- ※ その他、記載されている商品名などの固有名詞は、各社の商標または登録商標です。
- ※ 掲載されている情報は、発表日現在の情報です。最新の情報と異なる場合がありますのでご了承ください。

以上

< 報道機関からのお問い合わせ先 >

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社 広報部 E-mail: press@ctc-g.co.jp