

【エキスパートベースのカスタマーサービス】 Directly

①要約：

このアイデアは、人間の経験と専門知識を活かし、クラウド上で専門家に質問をさせるサービスを提供するものです。質問内容にマッチした専門家を自動的に選定し、質問をルーティングすることで、効率的なカスタマーサービスを実現します。

②目的：

このアイデアの目的は、人材の有効活用と効率化を図り、カスタマーサービスの質を向上させることです。専門家に適切な質問を割り当てることで、的確な回答を提供し、顧客満足度を高めることを目指しています。

③新規性：

このアイデアの新規性は、専門家による回答を提供する点にあります。AIを使った自動化が進む中で、人間の経験や知識を活かすことで、より質の高いサービスを提供することが特徴です。

④独自性：

このアイデアの独自性は、クラウド上で適切な専門家を選定し質問をルーティングするシステムの構築にあります。専門家の特性をデータベース化し、質問にマッチした専門家を選定する仕組みが、他社にはない独自性を持っています。

⑤経済価値：

このアイデアの経済価値は、効率的なカスタマーサービスを実現することで、企業のコスト削減と顧客獲得に貢献します。専門家に適切な質問を振り分けることで、時間短縮やコスト削減が可能となり、顧客への満足度向上を図ることができます。