

# 全国56ヶ所の支店への問い合わせ 電話をひとつのコールセンターに 集約し、顧客満足度の向上と 業務の効率化、コスト削減を実現

- ① お客さまへの回答の迅速化と、業務の効率化を実現
- ② 情報の集中化と回答方法の体系化が可能に
- ③ 問い合わせ内容をマーケティング情報として蓄積。サービス開発やセールスにも活用可能

問い合わせ窓口の統合にあたっては、トランスコスモスさんのセンター運用ノウハウが大きなポイントでした。

このたび、トランスコスモスさんにお客さまからの問い合わせ対応をお願いしたのは、金融分野における数多くの運用実績とクオリティに加え、サポート業務のマーケティング/セールスに繋がる情報の収集・活用を可能にするシステム作りの提案を評価したものです。特に様々なケースを想定した対応マニュアル作りでは、卓越したノウハウを拝見させていただき、高評価に繋がりました。



株式会社クオーク  
企画部  
首席部長代理 片山達夫 様

## 月間約6万件の支店への電話を集約

ユニークなCMとショッピングクレジットやハウスクレードなど多彩な個人向けサービスで高い知名度を誇る信販会社、株式会社クオーク (QUOQ) 様。トランスコスモスは、お客さまからクオーク様への電話による問い合わせの回答を行う業務を受託しています。

支払方法や契約内容の照会、繰り上げ返済の申し込み、契約などお客さまからクオーク様に寄せられる問い合わせは、月間約6万件にも達します。従来は担当の支店やお客さま相談室で対応していましたが、繁忙日などで問い合わせが集中した場合、お客さまに迅速かつ満足な回答ができない場合があります。また対応する支店スタッフの業務負荷も大きくなり、効率的な業務の実施に支障が出ることもありました。

トランスコスモスでは、これらの問い合わせを自社のコールセンターに集約し、窓口を一本化することで、お客さまへの回答を迅速化し、顧客満足度の向上と、各支店への負荷の削減による業務の効率化を実現しました。またキャンペーンや繁忙日などの予測に応じた最適なスタッフ配置により、無駄なコストの発生も抑えています。

## スムーズで統一された お客さま対応を実現

お客さまからの問い合わせ窓口をコールセンターに集約し、記録をデータベース化することで、様々な効果が生まれました。ケースごとの

回答例を蓄積し、事例集やFAQ (よくある質問と回答) の作成を行なうことで、次回以降の問い合わせにもスムーズな対応が可能になりました。また支店ごとに行ってきた回答方法を、トランスコスモスのノウハウにもとづいて再構築することで、支店ごとにばらつきのあった回答ポリシーを統一することができました。

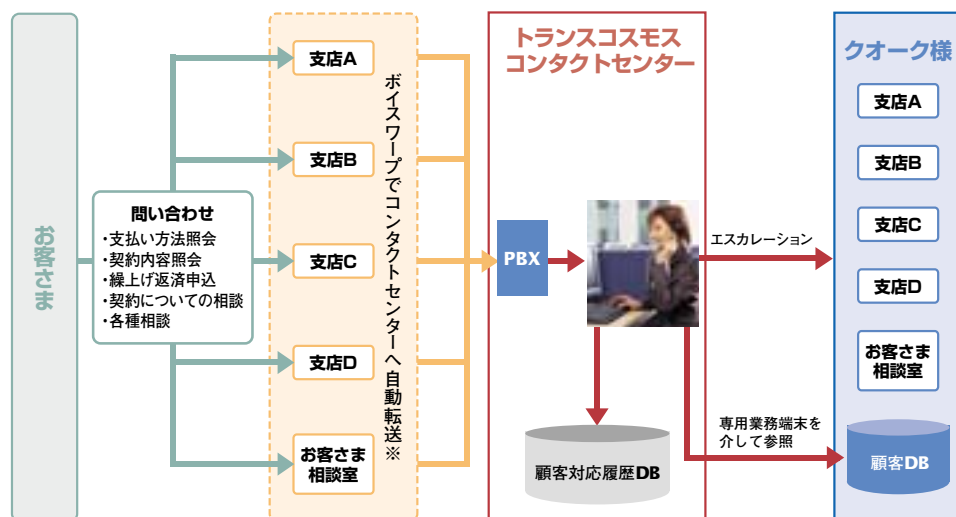
## セールスやマーケティングにも活かす

お客さまへの対応の質を向上するだけでなく、データベース化された顧客の声を分析することで、サービスへの要望や問題点を明らかにし、次の新商品・新サービスの開発、顧客満足度の向上に活かすことができます。

クオーク様では、今後、お問い合わせいただいたお客さまに対し、新商品の紹介やカード入会の案内、アンケート調査の実施など、積極的なマーケティング活動の展開も検討されています。また今後は電話だけでなく、WebサイトやEメールを通じた問い合わせ対応も、トランスコスモスに委託することを予定されており、お客さまとのコミュニケーションをより一層深め、顧客満足度のさらなる向上を目指されています。

トランスコスモスでは、これまでの金融分野でのサポート実績を活かしながら、クオーク様とお客さまをダイレクトに結び、サービス需要への的確な対応と、セールスチャンスを創出するマーケティングチェーンマネジメントサービスの提案・提供を今後も行っていきます。

## 顧客満足度と業務効率化を実現する、問い合わせ窓口統合



※もしくはコンタクトセンターの総合電話を告知

消費者からの情報を最大限に活用できる、コンタクトプラットフォームへ。

# CallCenter/ContactCenter Services

## コールセンター／コンタクトセンターサービス

37年間の運用実績を背景にして、お客様企業の様々なサービス、業態にあわせた中長期のセンター・オペレーションニーズに対応します。

### ●コールセンター／コンタクトセンター展開図

海外拠点を活用した24時間サポート体制

海外拠点の利用による時差を活かした24時間サポート体制を持ったコールセンター／コンタクトセンターを実現しています。



(マーケティングチェーンマネジメントサービス事業本部  
東京コンタクトセンター マイクロソフト業務)

### コールセンター／コンタクトセンターサービスメニュー

<b>コールセンター／コンタクトセンターアウトソーシングサービス</b>	長年の運用実績を背景にして、お客様企業のサービス、業態に合わせた様々なセンターオペレーションを行います	<b>医薬業界アウトソーシングサービス</b>	医薬品の治験業務において、被験者の受付からデータマネジメントまでの一連の業務を、ITを併用し効率化かつコストダウンをはかる提案を実現します
<b>eコンタクトセンター音声認識導入サービス</b>	トランスコスモスのコールセンター／コンタクトセンター運用ノウハウと音声認識エンジン「Nuance」の融合で、顧客満足度の向上と運営・業務効率化の両立を実現します	<b>Webサポートコンテンツアウトソーシングサービス</b>	Webでのサポートコンテンツを初心者にもわかりやすく作成・提供し、コールセンター／コンタクトセンターとの連動で顧客の生の声をコンテンツに反映します
<b>eコンタクトセンターWebセルフヘルプサービス</b>	顧客の声をいち早くWebコンテンツに反映し、コールセンター／コンタクトセンターの効率化・高付加価値化を実現します	<b>トランスコスモスドットサポートサービス</b>	技術力・理解力の優れたプロのエンジニアがお客様の目線に対応します
<b>eコンタクトセンターナレッジマネジメントサービス</b>	コールセンター／コンタクトセンターのナレッジベース構築により、顧客サポートの品質を向上し、増大する運営コストを抑制します	<b>BtoBコンタクトセンターサービス</b>	お客様企業の社員に代わり営業受注業務サポート業務、具体的にはセールスサポートサービス、オーダーサポートサービス、ビルディングサポートサービス、メンテナンスサポートサービスを行います
<b>eコンタクトセンターWebライブサポートサービス</b>	Web画面共有システムを活用し、インターネット取引を簡単かつ確実にサポート。取引の完結率向上ならびに優良顧客の囲い込みをサポートします	<b>マルチチャネルサービス</b>	IVRクイックサーベイ、コール/Eメールサーベイ、Webユーザーサーベイといった手法を利用し、コールセンター／コンタクトセンターで収集した顧客の生の声を調査・分析します

※サービスの価格については各営業担当にお問い合わせください。

※本文中の商品名、社名などは各社の商標または登録商標です。本文中および図中では、TM、®マークを表記していないものもあります。

### 【弊社サービスに関するお問い合わせ】

トランスコスモス株式会社

☎0120-120-364

URL: www.trans-cosmos.co.jp

E-MAIL: g\_sales@trans-cosmos.co.jp



トランスコスモスは「P-マーク」の認定企業です。

The Marketing Chain Management Company

本社／東京都渋谷区渋谷3-25-18 〒150-8530  
 TEL.03-4363-1111(大代表) FAX.03-4363-0111  
 大阪本部／大阪府北区中之島2-3-18 新朝日ビル〒530-0005  
 TEL.06-6202-7601(代) FAX.06-6202-7610

支社／札幌・仙台・名古屋・和歌山・福岡  
 海外拠点／米国(ニューヨーク・シアトル・シリコンバレー・ロサンゼルス)、中国(天津)、韓国(ソウル)、台湾(台北)