



トランスコスモスは、パナソニック・フィリピン様のフィリピン
現地向け白物家電カスタマーサポート業務の放棄呼率を
低減し、応対品質を改善しました。
その結果、顧客満足度が大きく向上しました。

課題

フィリピンでの白物家電マーケット拡大に伴う カスタマーサポート業務の品質向上

サービス

コンタクトセンターコンサルティングサービス

- パナソニック・フィリピン様のコールセンター応対品質の現状調査を実施
- 調査結果からパナソニック・フィリピン様のコールセンター課題・改善点を明確化
- これらを解決するコンタクトセンターをトランスコスモスがフィリピンで運営

成果

業務改善を重ね効率的な運用を実現。高いパフォーマンスを発揮し応対品質が向上

- 30秒以内の**応答率99%**を達成
- 接続しづらい状況への苦情が多かったが**放棄呼率を0.6%へ低減**し苦情を抑制
- サーベ이를月**100~200件**行い 顧客満足度向上のための改善活動を継続

信頼できるグローバルパートナーです

カスタマータッチポイントの一つであるコールセンター窓口は、弊社ビジネスの拡大に欠かせない重要な位置づけであると捉えています。フィリピン市場の成長に伴い、問い合わせ件数も年々増加し、更にお客様の要求も日々厳しく変化し、その内容も多様化しているのが実態です。そのためコールセンターの拡充並びに付加価値向上は弊社における重要課題の一つでした。

トランスコスモス社は、日本での知見をフィリピンにおけるお客様対応の中で活用し、また販売の拡大をサポートするCSの重要性を理解していただいております。スピーディに変化する状況に対応していただけたことにも大変感謝しています。コールセンターオペレーションだけでなく、パナソニック・フィリピンメンバーと一緒にディーラー様・サービスセンター訪問を行い、問題点を共有し一緒に改善していける関係が構築でき、会社同士の枠を超え真のパートナーとして頼れる存在である事を改めて実感しています。



副社長
豊田 勝 様



Customer Service
Technical Advisor
相場 雅弘 様

放棄呼率が上昇 現状調査により課題を発見

フィリピン進出から51年、冷蔵庫やエアコン、洗濯機など白物家電を中心にパナソニックブランドを展開するPanasonic Manufacturing Philippines Corporation (以下、パナソニック・フィリピン様)では、フィリピン現地向けのコールセンター運用をパナソニックグループ内で担っていました。しかし、フィリピンにおける製造業マーケットは、年率10%増と成長しており、市場の拡大および成熟に伴う顧客ニーズの変化に対応したサービス拡充が急務となっていました。

トランスコスモスは、パナソニック・フィリピン様のコールセンター運用面における課題と改善点を明確化するため現状調査をご提案。オペレーターの電話対応力や話し方などの弊社のノウハウをもとに重要な項目を調査しました。結果、「応答までに時間がかかる」、「対応ムラ」などの応答時間と対応品質に課題を見つけ、これらを改善すべく、コールセンターの運用をお任せいただくことになりました。

業務改善で効率的に運用 高パフォーマンス発揮で対応品質が向上

約20種の白物家電を中心とする問い合わせの対応は、エアコンのクリーニングや修理、故障に関する問い合わせが大半を占めていました。トランスコスモスがハブとなり、修理予約や日程変更などの交通整理を行い、パナソニック・フィリピン様の修理センターにエスカレーションします。

特に繁忙期になると修理手続きと手配に膨大な時間を要するため、放棄

呼率が増しオペレーターへの負担も大きくなっていったことから、限られた人員で効率的に運用できるよう業務改善に取り組みました。オペレーターによって対応ムラが出ないようにスクリプトの標準化や修理センターとの一連の業務プロセスをテンプレート化。事務処理スピードが向上し、対応時間も短縮できるようになり、オペレーターのパフォーマンスが大きく向上しました。

また、経験が浅いオペレーターでも安心して業務対応できるよう、パナソニック・フィリピン様の工場内で大型家電などの実機に触れる製品研修を定期的実施。製品知識を深め、質の高いサービスを提供することで、顧客に安心と信頼を感じてもらうことができます。

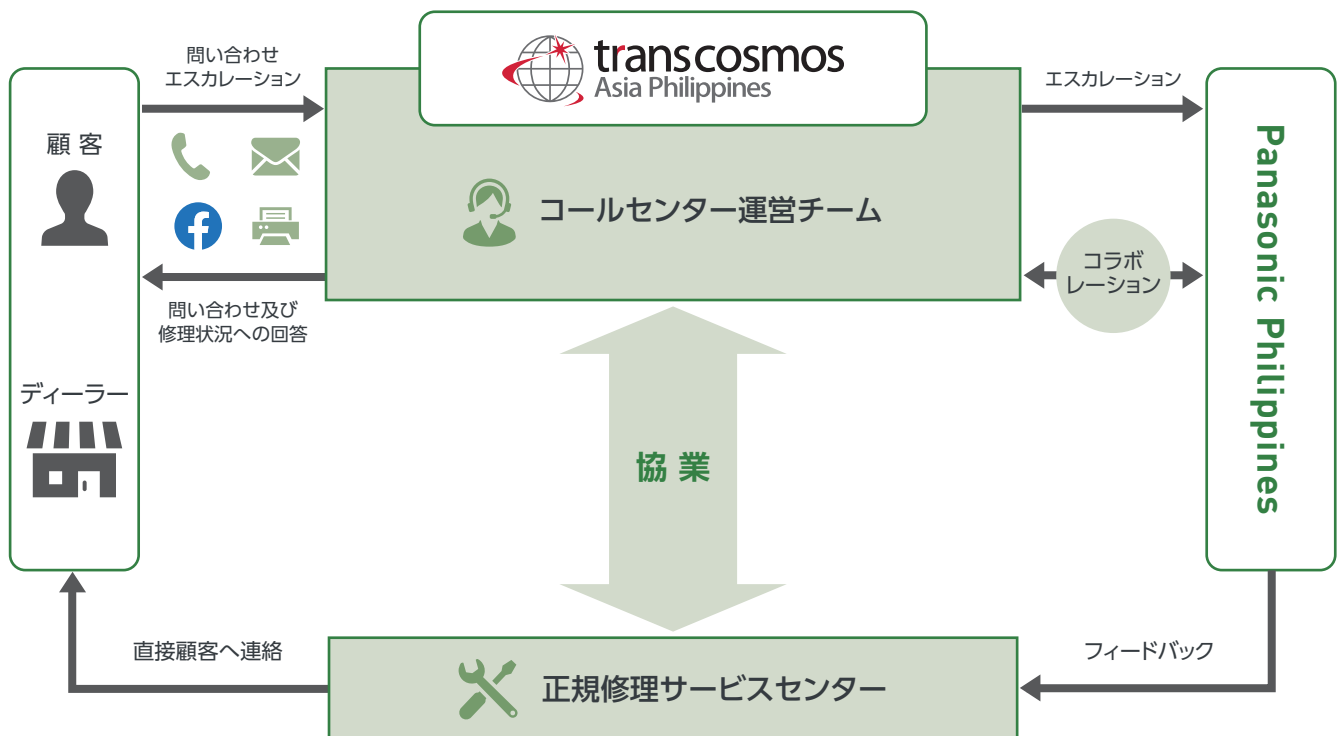
放棄呼率を0.6%へ低減 顧客満足度が向上

業務開始から3年、現在は30秒以内の応答率99%を達成しており、0.6%にまで放棄呼率を低減することに成功し、高水準のつながりやすさを維持しています。

これに甘んじることなく、アウトバウンドによる修理事件に特化したサーベイを月100~200件行い、顧客満足度向上に努めています。また、パナソニック・フィリピン様は、これらの顧客の声をフィリピンだけでなくアジアパシフィック全体で活用していくことやチャットボット導入による24時間体制のサポートなども視野に入れ、より顧客の利便性と満足度を向上させていくための取り組みを検討されています。

トランスコスモスは、パナソニック・フィリピン様のサービスおよび対応品質のさらなる向上に寄与していくとともに、グローバルにおけるビジネス拡大をサポートしてまいります。

パナソニック・フィリピン様 提供サービス



トランスコスモス株式会社

お問い合わせ

0120-120-364
9:00~18:00[土・日・祝日を除く]

g_sales@trans-cosmos.co.jp
www.trans-cosmos.co.jp



11820183

トランスコスモスは「プライドマーク」の認定企業です。

※この他にもさまざまなサービスを提供しております。ご不明な点がございましたら、お気軽にご相談ください。※サービスの価格の詳細については各営業担当にお問い合わせください。※トランスコスモスは、トランスコスモス株式会社の日本およびその他の国における登録商標または商標です。※その他、本文中に記載されている社名、製品・サービス名などは、各社の登録商標または商標です。