

スズキ・インドモビル・  
セールス

## インドネシア現地カスタマーサポートで 20秒以内応答率90%を実現し 24時間365日常につながる安心を提供 日本のノウハウを現地へ移管し顧客満足度向上に寄与

### 導入背景

スズキ・インドモビル・セールス様は、インドネシア現地の需要を積極的に取り入れた生産・販売を強化してきました。その一方で、市場でのスズキブランド認知状況をみると、**現地のファミリー層の取り込み**が課題との認識をお持ちでした。

### 導入サービス

顧客満足度の向上を広いファン層から獲得するため、**160社におよぶディーラーの接客対応の改善施策**を打ち出されました。この施策でトランスコスモスは、**カスタマーケアの強化と顧客の声を把握・分析、リアルタイム**で関係各所と共有できる**カスタマーサポート**を行いました。

### 導入効果

2013年10月、**24時間365日**コンタクトサービスの運用を開始しました。運用開始より、各ユーザー様のお問い合わせに対し**20秒以内応答率90%**というKPIを達成し続け、**顧客満足度の向上**に寄与してきました。

#### 顧客の声をリアルタイムで把握できるようになり 顧客満足度が大幅に向上しました

トランスコスモスさんは、カスタマーサポートの数々の実績と分析の専門的な知識やノウハウを豊富に持っており、業務移管の全てをお任せでき、コスト削減を実現できたので本当に助かりました。日本人同士なら、容易に理解できる内容でも価値観環境や言語が異なることで、ローカルメンバーにうまく伝わらないことがあります。これにおいては苦労しましたが、お互いに価値観の特性を知り、コミュニケーションギャップを埋めていくことで関係性が深まり、同じ目的意識を持ってプロジェクトを立ち上げることができました。グローバル市場を拡大していく上で、今後もトランスコスモスさんとは、パートナー企業としてより良い関係を築き、ご協力いただきたいと思います。



General Manager  
清水 保 様

インドネシア現地向け  
カスタマーサポート  
**24時間**  
**365日**運用現地向けにCRMシステム移管  
**品質強化**で  
**顧客満足度**向上**20**秒以内応答率  
**90%**実現

## カスタマーセンター“Halo SUZUKI”を核とし VOC分析・ディーラーへの満足度評価・顧客満足度の 向上などの仕組み構築を提案

近年、インドネシアでは、二輪車、四輪車の市場拡大が目覚しく、中でも日系自動車メーカーの市場シェアは95%以上を占めています。スズキ株式会社様(以下、スズキ様)のインドネシア生産販売子会社であるスズキ・インドモービル・セールス様は、インドネシア国内の景気拡大による中間所得層の増加を背景に、インドネシアをASEAN地域の重要拠点として位置づけました。

スズキ・インドモービル・セールス様は、現地の嗜好に合わせた二輪車や、インドネシアの政策「Low Cost Green Car」基準を満たしたエコカー、ファミリー向け7人乗りワンボックスカーなど、インドネシア現地の需要を積極的に取り入れた生産・販売を強化してきました。

その一方で、市場でのスズキブランド認知状況をみると、現地のファミリー層の取り込みが課題との認識をお持ちでした。

この課題に対して、顧客満足度の向上を広いファン層から獲得するため、160社におよぶディーラーの接客対応の改善施策を打ち出されました。

この施策でトランスコスモスでは親しみのあるカスタマーケアの強化と、顧客の声を把握・分析、そしてリアルタイムで関係各所と共有できるカスタマーサポートをご提案し、2013年9月に導入を決定して頂きました。

### 顧客データの整備に向けたCTS機能の導入 現地仕様に変更したCRMシステムを導入

仕組みの設計として、まず、業務基盤の確立を目的としたCTSを導入し、現地の既存ベンダーで運営していたカスタマーサポート業務を当社へ移管し、顧客データ整理を開始しました。

次に、インドネシア各地に分散している160社のディーラーの品質を

把握・フィードバックするための分析業務の設計を行いました。

その際、業務の標準化と、更なる対応強化を目指し、スズキ様の日本本社で既に利用されている標準化されたCRMシステムを元に、当社でインドネシア向けにカスタマイズしたCRMシステムを導入、オペレーターの対応品質や分析・レポート品質の強化を行いました。

### 24時間365日のコンタクトセンター運用開始 20秒以内応答率90%KPIを達成

CTS導入による顧客データの整理、CRMシステム導入によるオペレーション体制の構築を経て、2013年10月、24時間365日コンタクトサービスの運用を開始しました。

各種お問い合わせにお答えするコールインバウンド、購入後のお客様へアウトバウンドコールによるフォロー、そしてサンクスコールを開始。更に各ディーラーでの試乗予約受付サービスなど、サポート範囲を拡大しました。

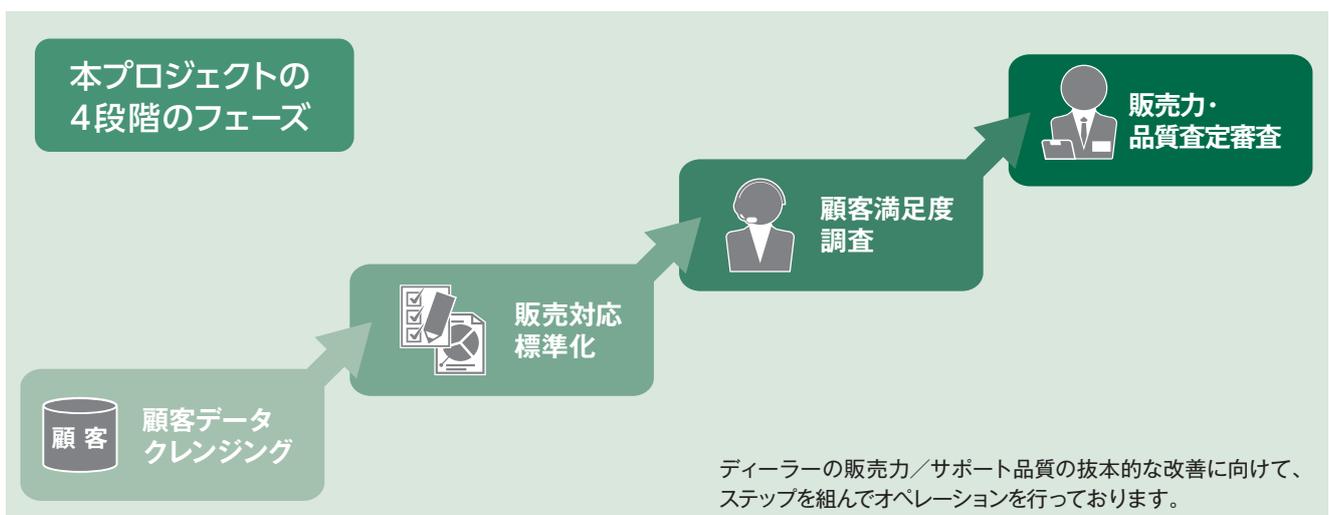
運用開始より、各ユーザー様のお問い合わせに対し20秒以内応答率90%というKPIを達成し続け、顧客満足度の向上に寄与してきました。

また、ディーラーの品質向上を目的として、各ディーラーで実施する「お客様対応品質調査」から製品購入者のアンケート結果をランダムで30サンプル抽出し、接客態度、技術力、ファシリティなど、30項目以上におよぶ指標を絶対評価で分析、その結果をランキング化し、ディーラー会議にて共有します。その結果、ディーラーごとの課題を「見える化」し、明確な改善施策を打ち出せるようになりました。

このようにユーザーとの継続的なコミュニケーションを通じて、ディーラーならびに製品に対する要望などの貴重なVOCをリアルタイムで共有できる仕組みを実現したことで、顧客満足度が格段に向上しました。

今後トランスコスモスは、更なるお客様満足度を追求し、コンタクトセンターの品質向上に努め、現地の動向やお客様のニーズをしっかり捉え、様々な提案を継続的にを行い、スズキ・インドモービル・セールス様の売上拡大を強力にサポートしていきます。

## スズキ・インドモービル・セールス様 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



※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。



11820183  
トランスコスモスは「プライバシーマーク」の認定企業です。