

サービス紹介



緊急対応窓口サービス（電話）

電話基礎対応研修などのトレーニングを受けたオペレーターのみが対応します。

標準ご提供サービス



フリーダイヤル番号

トランスコスモス保有のフリーダイヤル番号を即日提供します。



基本着信フロー設定

アナウンスの録音のみで利用できる着信フローを用意します。



電話受付情報システム

消費者による問い合わせ内容や対応履歴を蓄積します。



基本スクリプト作成

窓口名の差し替え等、簡単な修正で利用できるスクリプトを用意します。



基本FAQ作成

会社のポリシーなど製品が変わっても対応可能な基本FAQを用意します。



問い合わせ件数レポート

消費者からの電話受付件数や問い合わせ傾向をレポート提供します。

オプション



チャット/チャットボット（問い合わせ）

時間や場所にとらわれることなく、チャットでのリコール受付や問い合わせに対応します。



E-Mail（問い合わせ）

WebサイトやE-Mailからの問い合わせに対応します。

その他付随サービス

告知サービス

消費者特定可

顧客リストがあり購入者の特定が可能な製品



回収促進コール

顧客リストがある場合に個別に連絡、告知案内をします。



DM（郵送）・E-Mail（配信）・ショートメッセージ

顧客リストがある場合に郵便やE-Mailで告知案内をします。

消費者特定不可

購入者の特定が困難な製品



コンテンツターゲット広告手法による告知

ターゲット層の嗜好に合うコンテンツ内容(記事など)のページの広告枠に告知情報を表示します。



HP掲載

Webサイトの改修、告知ページの制作を行います。

ターゲット広告手法による告知

ターゲット層（年齢、性別、地域）がさまざまなサイトに訪れた時に広告枠に告知情報を表示します。



新聞による告知

新聞広告を利用し告知します。

リターゲット広告手法による告知

貴社サイトへの訪問者が、一旦そのサイトを離れ他のサイトを閲覧する際に、そのサイトにある広告枠に告知情報を掲載、再来訪を促します。



テレビによる告知

CMなどで幅広い層に告知可能です。



デジタルサイネージによる告知

街中の電車などの交通広告を利用し、テレビや新聞では届かない消費者に対する告知率をアップさせます。

物流サービス



製品の回収/交換/修理

リコール対象製品の訪問回収や修理品・代替品・良品の配送をします。



回収品の保管/検品/廃棄

回収品の検品・一時保管・廃棄、交換品（良品）の保管・在庫管理を代行します。※一部オプション



回収状況の進捗管理

製品回収状況を管理し、レポート提供をします。



返金対象者リスト作成

回収品の検品終了後、返金対象者のリストを作成します。

その他サービス



告知後のネット上の風評監視

「リコール」「自主回収」などの緊急事態発生時に最短でコンタクトセンターを開設！
ネット告知からロジスティクスセンターを活用し回収、配送まで支援します。

緊急コンタクトセンターサービス

Emergency Contact Center Services



告知から回収・配送までをトータルに支援

告知から緊急窓口の開設、製品の回収・配送までの一連のリコール対応をトランスコスモス国内拠点を活用し、ローコストでかつ高品質に提供します。また、告知後の風評監視までサポートも可能です。

最短で告知手配、緊急対応窓口体制を構築

最速、ご発注の翌日からホームページ告知やコンタクトセンター運営が可能です。アジアを含め日本最大級のコンタクトセンター規模を誇るトランスコスモスは国内約19,000席の席数を保有し、長年の実績とノウハウを提供します。

状況に応じて最適な運営体制や告知メディアを選択可能

呼量に応じた対応窓口運営体制を柔軟かつスピーディに実現します。
また、状況に応じて最適な告知メディアを選択し提案します。

高クオリティ&高セキュリティなサービスを実現

ISO/IEC27001に則ったセキュリティマネジメントを実現します。事前にコンプライアンス訓練を受けたオペレーターのみで運営する事で、二次トラブルや再クレームを防止します。



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「プライバシーマーク」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。



緊急コンタクトセンターサービス

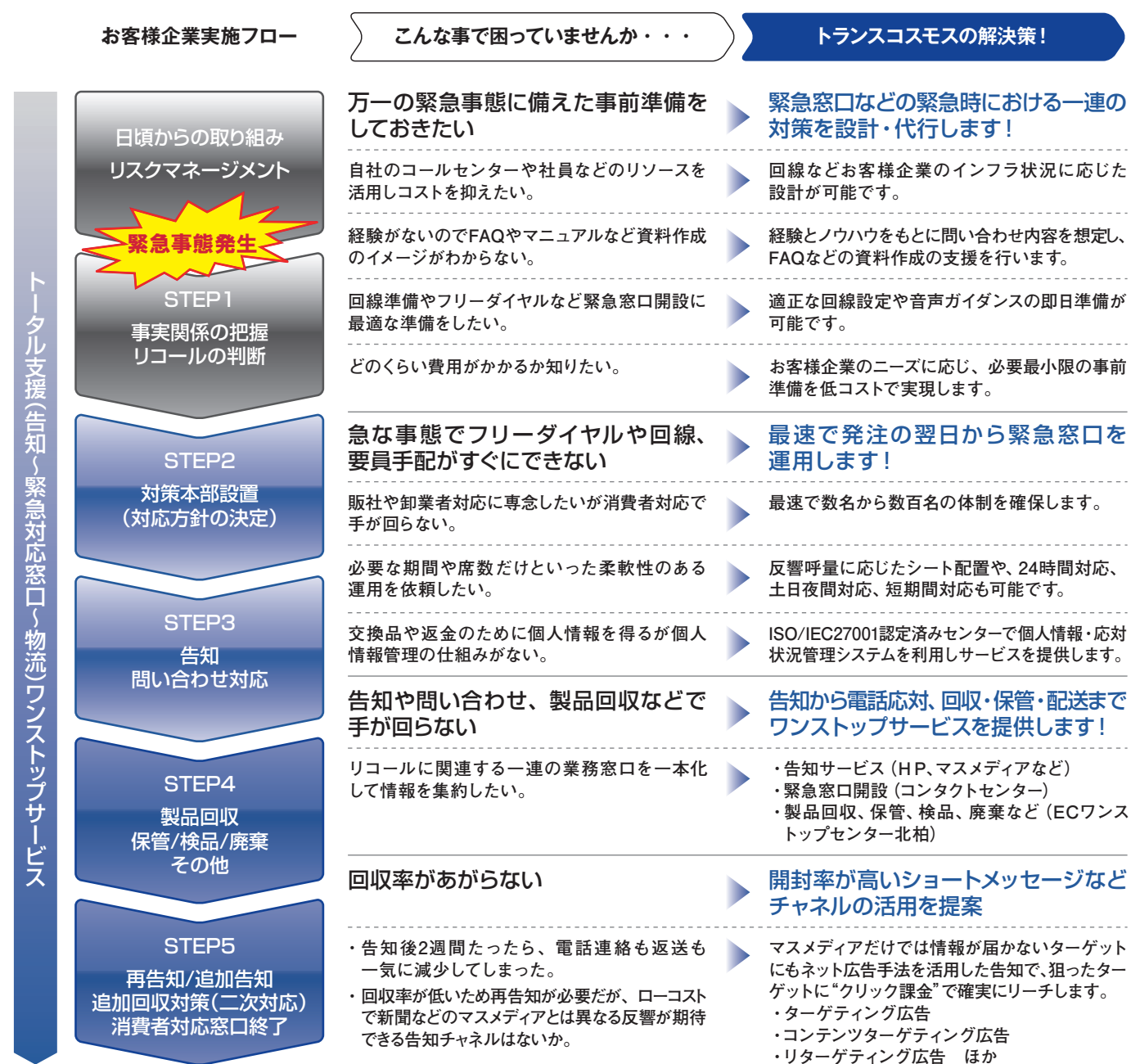
Emergency Contact Center Services

トランスコスモスの「緊急コンタクトセンターサービス」は、リコールや顧客情報漏洩などの緊急事態が発生した際にお客様対応窓口をスピーディに設置し、運営するサービスです。

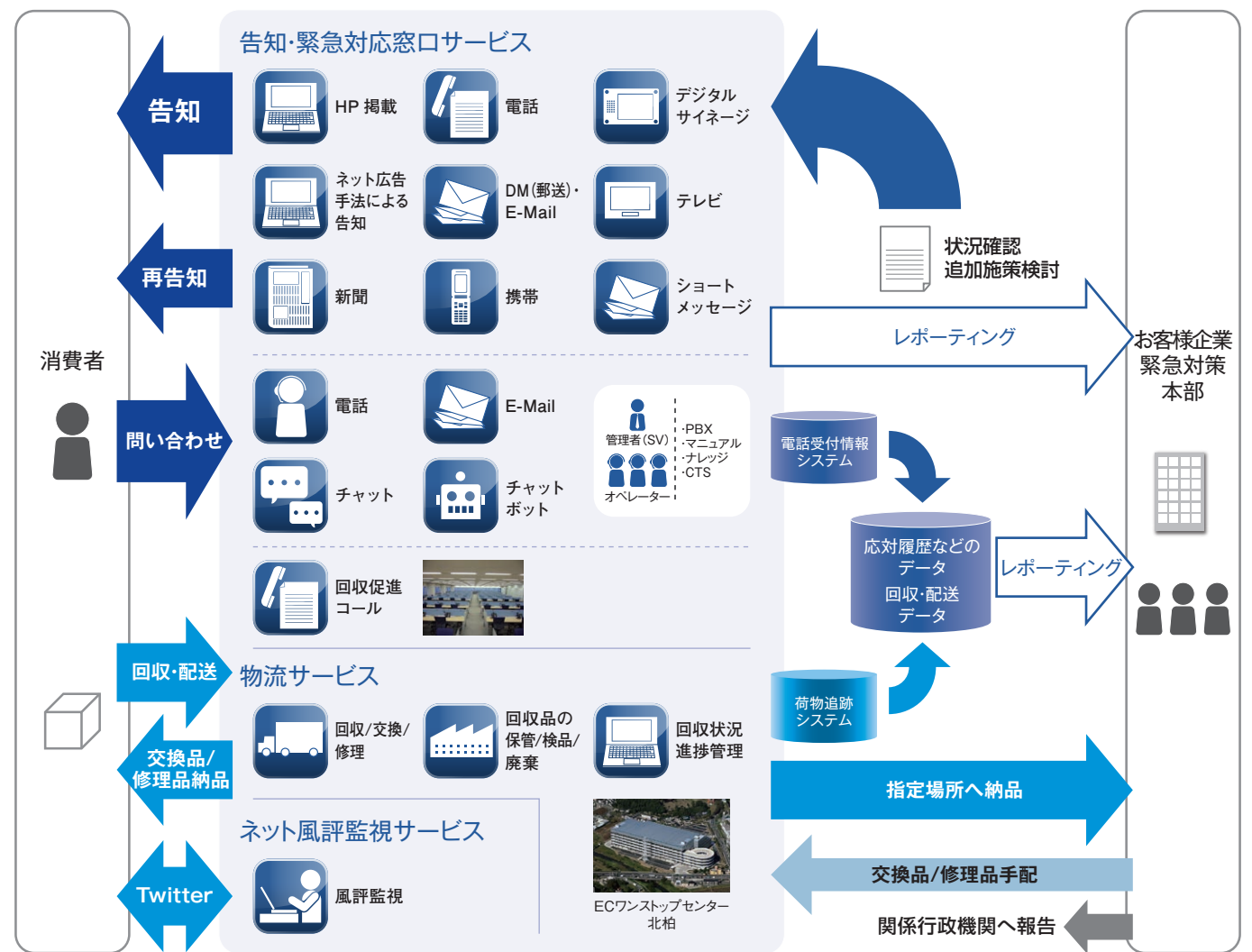
非常時の緊急対応をいかにうまく行うか。それは企業の存続にさえ直結します。

トランスコスモスは、お客様企業に代わって迅速かつ柔軟にあらゆるチャネルで顧客窓口を開設するだけでなく、トランスコスモス ロジスティクスセンターを活用することにより製品回収までワンストップでサービス提供します。さらにインターネットならではの告知手法を取り入れた告知サービスの提供も行き、一連の緊急対応をローコストでかつ高品質に支援します。

リコール全体フロー



サービススキーム



CASE STUDY: 自主回収によるリコール事例

想定外の反響呼量に備え、迅速に適切なシート数100席を配置 初日8.5万コールの反響も、5日目には応答率を95%以上まで改善

課題
以前の経験から数万件の電話問い合わせが想定された。しかしながら設備、要員とも社内手配ができず困っていた。また着信予測（経験測）にも不安があった。

提供サービス

- フリーダイヤルの確保と回線手配 即日回線手配とフリーダイヤル番号を提供した。
- 状況に応じたシートの配置 柔軟なシート数対応で応答率の向上とコスト削減を実現。前回発生したリダイヤルによる二次クレームも激減し、お客様企業には主業務の対策や本業務などの処理に専念していただいた。

日数	席数 (件)	応答率 (%)
1	85,000	20
2	70,000	30
3	55,000	40
4	45,000	50
5	35,000	95
6	25,000	95
7	20,000	95
8	18,000	95
9	16,000	95
10	15,000	95
11	14,000	95
12	13,000	95
13	12,000	95
14	11,000	95
15	10,000	95
16	9,000	95
17	8,000	95
18	7,000	95
19	6,000	95
20	5,000	95
21	4,000	95
22	3,000	95
23	2,000	95
24	1,500	95
25	1,000	95