モノづくり系企業のサポート業務改革ストーリー

マンガでわかる

テクニカルサポート特化型コールセンター向けCRMシステム

カイゼンコール

かんたん操作

ナレッジ共有

本格レポート

テクニカルサポートに最適！

AV機器

IT機器

楽器関連

コンテンツサービス



電話もメールも
もっとスムーズに！

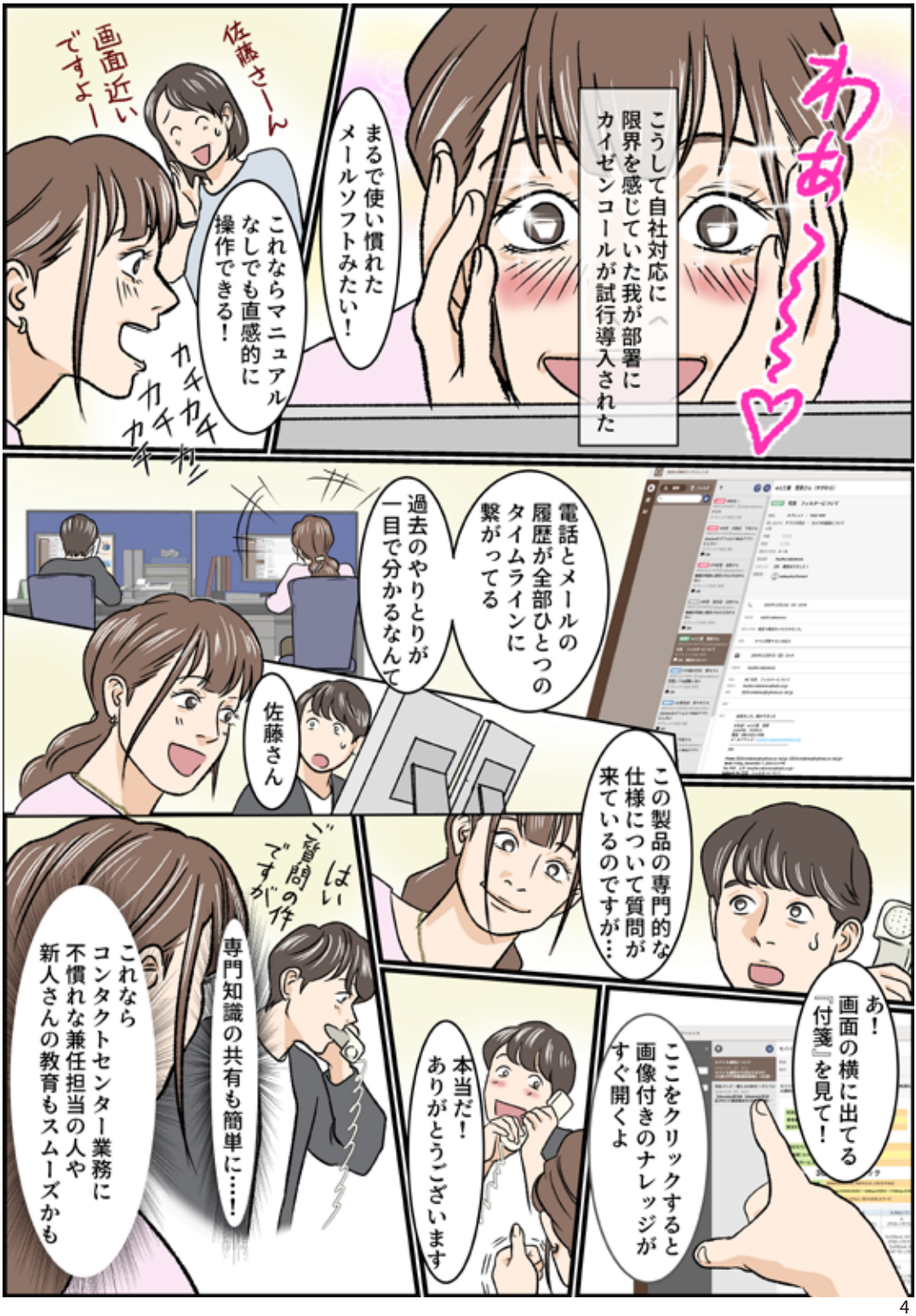
ODS

オーディーエス株式会社　鳥取事業所　コミュニケーションサービス部
〒682-0925 鳥取県倉吉市秋喜243番地
TEL：050-3381-5115（9：30～17：00／土日・祝日および指定休業日を除く）
Mail : call_service@ods.co.jp

詳細、お問い合わせ▲


ピリリリ
メールでいただいた前回の経緯ですか？
確認いたしますので少々お待ちを…
電話とメールの履歴が別々だから
過去のやりとりを確認してるだけで時間がかかっちゃう
うぅ～
佐藤さん
明日の役員会で使うから今月の問い合わせ傾向をカテゴリ別にグラフ化しておいてくれない？
今からですか？
この量のデータを手作業でまとめるのはちょっと…
ぐいっ
上層部から、「不具合傾向や顧客からの機能要望などを商品改善に生かせ」って突っつかれていてね…
頼むよ
じゃっ
はぁ～～～
丁寧にお客様に向き合いたいのに


給湯室
他社みたいに大手ブランドのCRMシステムを入れたらもっと楽になりませんか？
前に某有名CRMシステムを検討したんだ
でもウチみたいな中堅会社には必要の無い機能が豊富にあって使いこなせないから結局エクセルのままなんだよ
わかるっ
わからん…
海外製や大企業向けは導入費用やランニングコストが格段に高いし専門知識が必要で
兼任担当しかいないウチのような中堅メーカーにはハードルが高すぎるんだ
なるほど…
ウチのようなモノづくり系企業にぴったりな、お手頃価格の国産CRMシステムを見つけてきた！
そこでだ！
カイゼンコール
テクニカルサポート特化型のコールセンター向けCRMシステム…「カイゼンコール」？


あぁ～～♡
こうして自社対応に限界を感じていた我が部署にカイゼンコールが試行導入された
まるで使い慣れたメールソフトみたい！
これならマニュアルなしでも直感的に操作できる！
カチカチカチカチ
佐藤さーん
画面近いですよー
電話とメールの履歴が全部ひとつのタイムラインに繋がってる
過去のやりとりが一目で分かるなんて
佐藤さん
この製品の専門的な仕様について質問が来ているのですが…
あ！画面の横に出てる『付箋』を見て！
ここをクリックすると画像付きのナレッジがすぐ開くよ
本当だ！ありがとうございます
はい、質問の件ですが
専門知識の共有も簡単に…！
これならコンタクトセンター業務に不慣れな兼任担当の人や新人さんの教育もスムーズかも


ドカーン
パーン
佐藤さんゴメン！
役員から急ぎで
データ分析の仕事が
入ったんだけど…
新製品の特定の不具合に
ついて、購入時期と
カテゴリ別の相関関係を
1時間後の会議までに追加で
分析してほしいらしい！
1時間!?
ポン
どうよ…
前までのエクセル
管理だったら
徹夜確定の難題だよ…！
落ち着いて！
今の僕たちには
『カイゼンコール』と連携した
強力な分析ツールがあるだろ
そうですよね！
検索・分析ツールの
『オープンサーチ』を使えば…！
うん
すぐにやってみます！


カチ
カチ
カチッ
パーン
すごい！
専門的な分析が一瞬でできちゃった！
おおっ！
購入時期ごとの不具合発生率がグラフになってる！
しかもいろんな視点から集計されてるんだな
素晴らしい！
現場の状況をしっかりと役員に報告してくるよ
ありがとう佐藤さん！
作業開始からたったの5分です！
以前なら集計だけで半日かかってたのに…


会議室
ほう…！
これは非常に見やすい
不具合の傾向だけでなくお客様のリアルな改善要望まで数値化されているな
CS部門に入ってきた『お客様の声』をリアルタイムで集計・分析したデータです！
次の商品改善に直結します
素晴らしい！
単なる問い合わせ窓口だと思っていたが我が社の宝の山じゃないか
CS部門の視点は経営に不可欠だな
佐藤さん！大成功だよ！
現場の業務効率化だけじゃなくて経営層にもCSの価値を証明できた
カイゼンコールのお陰だね！
はい！
現場のみんなも残業が減ってすごく笑顔が増えました


多機能すぎるツールも
複雑なエクセルもいらなかった
本当に現場が必要としている
仕組みがあれば
こんなに変われるんだ…！
プリリリ
プリリリ
はい
お電話ありがとうございます
○○カスタマーサポート
佐藤が承ります
現場に笑顔を
経営にデータを
カイゼンコールで
あなたの現場も変わり始めます