

お悩みを
ぜんぶ解決！

パーソルワークスデザインが

お問い合わせ窓口を ワンストップでサポート!!



さまざまなサービスに対応

✓
カスタマー
センター

✓
サポート
センター

✓
お客様相談
センター

✓
お問合せ
窓口サービス



パーソルワークスデザイン

PERSOL

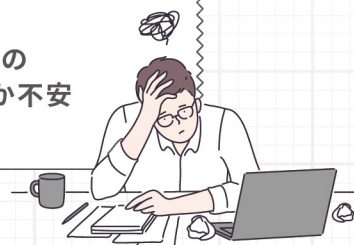
Q

自社のお問合せ窓口で
こんなお悩みありませんか？



問合せ対応に
時間を取られて
コア業務に
集中できない

委託したら窓口の
品質が下がらないか不安



顧客からの問合せを
ビジネスにも活用したい



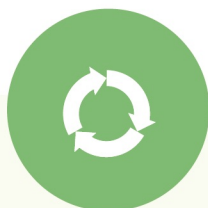
緊急事態で問合せ対応が
止まらないか不安



パーソルワークスデザインが
貴社をサポートいたします!!

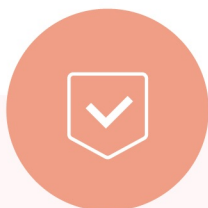
パーソルワークスデザインなら
様々なチャネルにワンストップで対応可能です！

[カスタマーセンター・サポートセンター／お客様相談センター・お問合せ窓口]



VOCを活用した
改善活動

問合せ記録の調査・分析を行い、定期的に対応改善のご提案をいたします。
顧客の声をベースにした提案であるため、顧客の視点にたった改善を実施することで窓口の顧客満足度を飛躍的に高めます。



HDI国際認定を
取得

弊社はHDI-Japan※が認定する、国際級の対応であることを証明する「サポートセンター国際認定」を取得しているため、安心してお任せいただけます。

※HDI-Japan／ITサポートサービスにおける世界最大のメンバーシップ団体



BCP対策にも
活用

現在、自社センターを首都圏や関西圏など都市部で運用されている場合、弊社センターを併用することでBCP対策が可能になります。

導入効果

貴社との綿密かつ有効なコミュニケーション及び、課題共有・改善の場として、定例報告会を開催し、運用実績を検証・分析のうえ、効率化・精度向上に向けたご提案をいたします。

STEP 1

業務における統計データを
集計・蓄積・管理

問合せ件数、1次回答率、エスカレーション率、FAQの利用率等を月次ベースで集計を実施いたします。お問合せの傾向分析を行い、実績データを管理・蓄積することで各種施策を行うための素材とします。

STEP 2

報告書作成のうえ
業務報告会を実施

修正した実績データをもとに月次資料を作成し、業務報告会にて共有いたします。業務報告では入電数や応答数などの対応実績サマリのほか、KPIで設定した指標に対する分析、またイベント等の当該月のトピックをご報告いたします。

STEP 3

改善提案
付加価値情報の提供

実績データの蓄積・分析から見える課題や効率化可能項目等については、実績を基に具体的施策案を構築し、定例報告会の場等でご提案させていただきます。

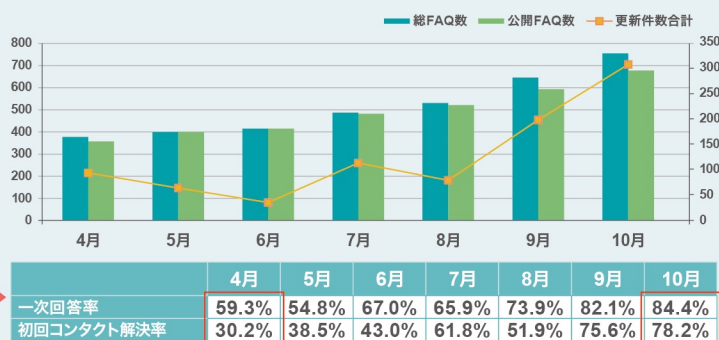
ご提案例

- ・お問合せ削減や一次解決率向上の為の施策について
- ・業務フロー改訂について

改善提案効果

KCS※(Knowledge Centered Service)運用を活用するとともに、オペレータの啓蒙、個人・チームのパフォーマンスの可視化をすることで、運用を定着化をはかり、**半年間で20%~30%の回答率を向上させました。**

6ヶ月間のKCS運用により、
一次回答率・初回コンタクト回答率が向上



※KCSとは、サポートに特化したナレッジマネジメント手法のこと。KCSを取り入れることにより、業務効率・対応品質・従業員満足度・従業員離職率を大幅に改善できます

サポートセンター国際認定

パーソルワークスデザインは、2018年9月、サポートサービスにおける世界最大のメンバーシップ団体であるHDIが認定する「**HDIサポートセンター国際認定**」(以下、**SCC**)を**アウトソーシング企業として唯一取得し、2020年9月に再認定を取得**いたしました。

SCCは、**サポート業界で唯一のサポートセンターに特化した国際スタンダードに基づく認定プログラム**であり、本認定を取得することによって国際級のサポートセンターであることが証明されます。



https://www.hdi-japan.com/hdi/research-publication/press_release_210302.asp



BCP対策活用

パーソルワークスデザインでは、九州地方にて4つのアウトソーシングセンターを拠点としております。クライアントのBCP対策を高い水準にて実現するため、感染症対策やはたらき方改革を推進しております。

佐世保第1アウトソーシングセンター



所在地:長崎県佐世保市常磐町5-3 ラクロスビルディング5,6階



パーソルワークスデザイン



お問い合わせ窓口のお悩みはパーソルワークスデザインに
お気軽にお問い合わせください

お問い合わせ

パーソルワークスデザイン株式会社

〒171-0014 東京都豊島区池袋2-65-18 池袋WESTビル
営業部 〈TEL〉03-5960-7335

パーソルワークスデザイン コールセンター

