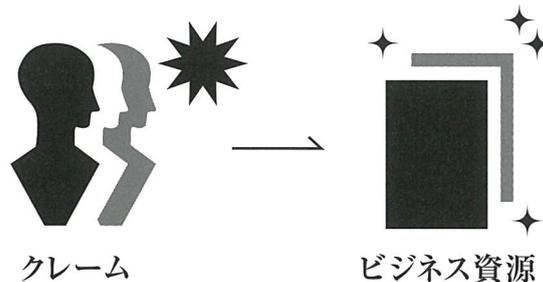


今、企業に問われているのは、 確かなクレーム対応力である。

あらゆるビジネスにおいて発生するクレーム。なかには不当な中傷や無理難題を要求されるケースも珍しくありません。しかし、クレームは「お客様」からの生きたメッセージ。その声をどう受け止め、どう対処するのか。社会における企業の姿勢がシビアに問われている今、**クレームへの適切な対応**がその企業の**社会的評価**を左右するといっても過言ではありません。クレーム対応力の強化は、すべての**企業の必須条件**です。

C-SOS

最大限に活用する社内システムの構築。 今こそクレームを ビジネスの資源にする。

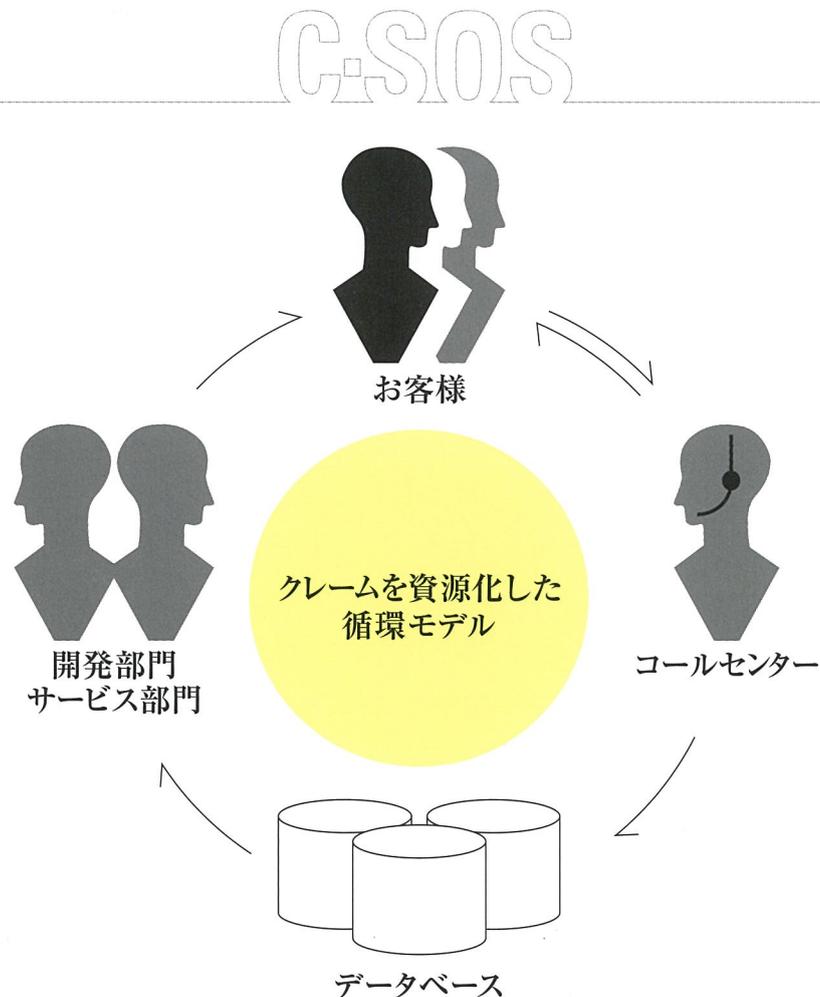


クレームは“処理する”ものではありません。クレームは消費者からダイレクトに届くニーズ。そこには現状の商品の改良点はもちろん、新しい商品開発のヒントが隠されています。クレームを貴重なビジネス資源として再利用できれば、社内効率が高まるだけでなく、さらなる顧客満足へとつながります。“処理する”クレームから“活用する”クレームへ。新たなビジネスチャンスがここから広がります。

C-SOS

クレーム対応の目的とは…

1. 社会的存在として誠実な姿勢を示す
2. お客様からの率直な意見を収集する
3. お客様の満足度の向上に貢献する
4. 不当クレームを適切に処理する
5. クレーム情報を開発・サービス部門に活用する
6. クレーム情報を人材教育に活用する



3 C-SOS

『C-SOS』が企業のクレーム対応力を アップグレードする。

『C-SOS』は、企業のクレーム対応をサポートするアウトソーシング・サービスです。
危機対応に関する高度な知識、経験豊かな人材を活かして、企業のクレーム対応力をアップグレード。
クレーム対応におけるリスクをあらゆる面で回避し、
コストダウン・仕事効率のアップ・顧客満足度アップを実現します。

C-SOS

クレーム
対応力 UP



コスト DOWN

仕事効率 UP

顧客満足度 UP

C-SOS

もはや営業部・総務部兼務では対応不可能。
**現在のクレーム対応には、
より高度な知識&技術が不可欠。**

日々発生するクレームの内容は多岐にわたり、必要とされる知識や対応技術もより高度化しています。もはや営業部や総務部がお客様相談室を兼務するような旧来の体制では適切に対応できないばかりか、クレームをエスカレートさせて企業活動の効率を大幅に低下させる危険性さえあるのです。

C-SOSの知識と技術

1.問題解決能力



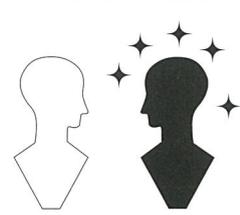
お客様からの苦情や要望を素早く正確に把握し、もっとも適切な問題解決法を導きだす能力。常にスピードとの確さが問われます。

2.ストレス耐性



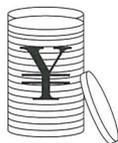
クレーム対応による担当者の心的ストレスは、今や社会問題にもなっています。経験や技術のあるストレス耐性の高い人材が求められています。

3.対人好感度



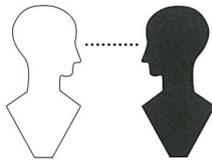
クレーム対応する窓口は、まさに企業の顔。お客様が窓口担当者から受ける印象がそのまま企業の好感度に直結します。

4.消費者問題知識



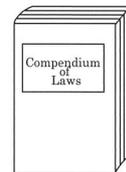
消費者意識の動向や最新の事例など、消費者問題に関する幅広い知識がスムーズなクレーム対応を導きだします。

5.折衝力



エスカレートクレームなど、面談が必要となるようなケースでは先方との直接的な交渉を的確にこなす高度な折衝力が必要となります。

6.法律知識



傷害事故や著作権問題など、法的な問題を含むクレームも少なくありません。初期対応で法律知識を必要とするケースもあります。

5 C-SOS

人材、ノウハウ、実績、すべてが高水準。 『C-SOS』はあらゆる業種、 あらゆるニーズに幅広く対応。

『C-SOS』は、業種に縛られることなく、あらゆる企業のクレーム対応サポートを可能にした業界初(※当社調べ)のサービスです。現場経験が豊富で優秀なスタッフの対応実績と、それをもとに構築された危機対応データベースが基盤となっています。また、高度な専門性が要求されるクレームにおいても、優れた人材と独自ネットワークでスピーディかつ適切に解決します。

経験豊かなスタッフ



保険会社の事故処理や一般企業の顧客対応業務に精通したプロフェッショナルをはじめ、警察OB、国民生活センターOB、弁護士など。豊富な経験と専門的な知識を持ったスタッフによって質の高いサービスを提供します。

チームワーク&ネットワーク



発生した危機の性質やそれをとりまく状況に応じて、最適なエキスパートチームを編成し、事態に対処します。特殊な事案に関しても、独自のネットワークを駆使して解決へと導きます。

危機対応のデータベース



これまでの対応実績をもとに、事例分析・検証を通じてデータベースを構築。独自の事故対応ノウハウを実践の場で活用します。

教育・研修システム



常に高度で専門的な知識を身につけた集団であるために、自社内に独自の教育・研修機関を設置。スタッフの知識と技術の向上を図っています。

C-SOS

6 C-SOS

より効率的に、より効果的に、 企業のクレーム対応力を 最適にカスタマイズ。

『C-SOS』は、クライアントが抱えるさまざまな事情を考慮し、クライアントごとにカスタマイズしたクレーム対応サポートを提供します。

すべてをカバーするフルアウトソーシングはもちろん、必要に応じたポイント対応など、無駄がなく効果の高い最適な導入プランをご提示します。まずは、ご要望をお気軽にお聞かせください。

『C-SOS』導入の流れ



C-SOS



C-SOSが、「お客様相談室」を 経営基盤の一翼を担う存在に 引き上げます。

貴社における「お客様相談室」の位置付けは、どのようになっていますか。

会社に収益をもたらす要素をお持ちでしょうか。もしくは、経営戦略を確実にバックアップする体制にありますでしょうか。

C-SOSは、「お客様相談室」に付加価値を提供し、経営基盤をがっちりサポートして参ります。

「お客様相談室」をアウトソースすることは責任回避ではありません。

「お客様相談室」をアウトソースしていることが世間に周知された場合に、

企業として責任ある行動をとっていないものと思われるのではないかと、いった懸念を持たれる企業様が多いのも事実です。

しかし、「お客様相談室」を自社で有していれば社会的責任を果たしているということになるのでしょうか。

アウトソースを効率的に活用し、優れた「お客様相談室」を運営することが企業責任を果たすことになりませんか。

料金の目安

(業種・クレーム内容により変動する可能性もございます。)

業務名	業務内容	月間コール数 (目安)	月額利用料金(目安) (受付 平日9:30~17:30)
オペレータ業務 (日本アイラック社内にて受託)	貴社の専用回線を日本アイラック社内に設置し、アウトソーシングにてお客様からの苦情・相談に対応します。	80まで/月間	35万円(*1)
		200まで/月間	70万円(*1)
オペレータ業務 (オペレータ駐在)	専任のオペレータが貴社のオフィスに常駐して、お客様からの苦情・相談に対応します。	オペレーター1名につき70万円	

業務名	業務内容	区分	利用料金(目安)(*2) (平日稼働)
面談対応業務 (スポット対応)(*3)	お客様との面談対応が必要な場合に、貴社に代わってアイラックのコンサルタントが随時対応します。	1回の対応につき(*4)	7万円
		1案件の対応につき(*4)	14万円
面談対応業務 (コンサルタント常駐)	お客様との面談対応が必要な場合に、貴社に代わってアイラックのコンサルタントが随時対応します。	コンサルタント1名につき	145万円(月額)

(*1) 別途、初期設定費用を申し受けます。

(*2) 面談対応は全国で実施します。交通費、宿泊費等の実費は別途申し受けます。

(*3) 当パターンのご契約の場合は、別途基本料金6万円(月額)を申し受けます。

(*4) 「1回の対応につき」とは、コンサルタントがお客様と1回面談をさせていただくことを言います。

「1案件につき」とは、コンサルタントが1つの案件が終了するまで対応を行うことを言います。(コンサルタントが複数回の面談対応を行なう場合があります)

