

既存のクレーム対応力をさらに高めるために

## 現在のクレーム対応力で充分ですか？

### ■ クレーム事例1

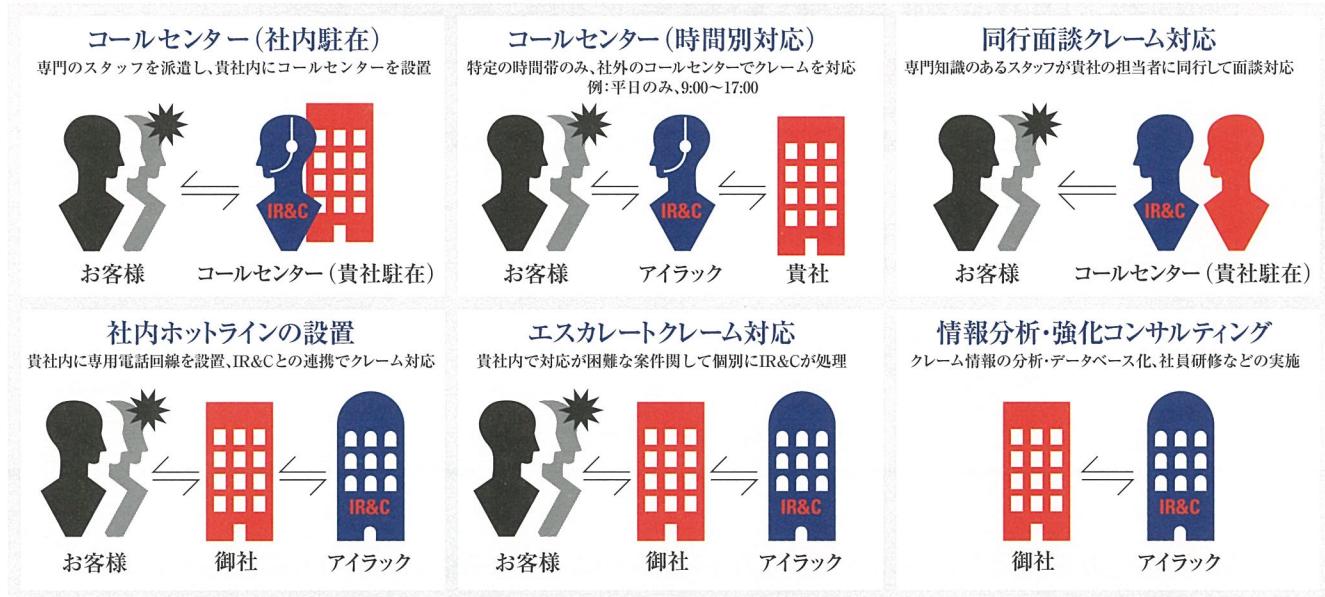
- お客様相談室を設置したが、知識や準備が不十分であり、お客様を長時間待たせたり、処理が後回しになる等の問題が生じている。
- 「つながらない」「対応が悪い」など、お客様相談室そのものに対するクレームも発生してきた。
- クレームに適切に対応できるだけのノウハウやスキルがなかったために、逆にクレームのレベルを悪化させて企業イメージを損なった。

### ■ クレーム事例2

- クレームが発生する度に適切に対応しており、表面上は何も問題がないように見えていた。
- クレーム情報の集計・分析が行われておらず、人材育成や商品開発の貴重な材料としての情報価値が失われていた。
- クレーム対応において、お客様からの情報を受けるだけで、その情報を有益な情報に変換できず機会損失が発生していた。

的確なクレーム処理から情報分析まで幅広く対応  
それが、「C-SOS」

### C-SOSのサービスラインナップ



ニーズに合わせて自在にカスタマイズ可能  
それが、「C-SOS」

### 代表的な導入例

- 既存のお客様相談をレベルアップしたい → 強化コンサルティング
- エスカレートクレームへの対応を強化したい → 24h対応コールセンター(エスカレート部門) + 同行面接クレーム対応
- さまざまなクレームに幅広く対応したい → 24h対応コールセンター(ホットライン／専用回線) + 同行面接クレーム対応
- 個別のクレームに確実に対応したい → 同行面談クレーム対応
- 営業時間内だけの対応を希望 → 時間対応コールセンター(ホットライン／専用回線)
- クレーム情報を有効活用したい／社員のスキルアップ → 情報分析／資料作成／教育・研修



あらゆる業種、さまざまなケースに対応。  
数多くのクライアントから高い評価を集める「C-SOS」。

# Case1

導入事例／コンピュータ関連会社 C社

## ご相談

お客様相談室をつくったが期待通りに機能せず、かえってコスト高のお荷物部門になってしまった。

## アイラックからのご提案

お客様相談室の目的と機能を明確にする。人員の見直し。

## C-SOSの導入

コンサルタントとして、お客様相談室の見直しを実施。さらに人材教育を行った。

## 導入効果

お客様相談室の人員は1/3に削減、機能は導入前よりもアップ。コストと見合う部署になった。

## C社クレーム部ご担当者様の声

お客様相談室をどう運営すればいいのかたいへん困っていました。

しかし、相談室の目的と機能を明確化することで、業務に必要な適正な人員数がわかりコストダウンが図れました。

## 導入コストの概算

コンサルタント費用120万円 + 教育費用180万円 = 合計300万円

※導入によるコストダウン:1,200万円

# Case2

導入事例／菓子メーカー O社

## ご相談

商品の自主回収をすることになったが、問い合わせや苦情の件数が多く、通常の体制では人員が足らなくなつた。

## アイラックからのご提案

一時的に急増するクレームに対応するため、専門の人材をIR&Cより一定期間派遣することを提案。

## C-SOSの導入

一時的に人員を投入し、問い合わせやクレーム件数の推移に合わせて人員を増減して対処した。

## 導入効果

自主回収の公表直後は頻繁に電話がかかってきたが、専門性のある人員を充てることで無事に対応できた。

## O社店舗管理部ご担当者様の声

今回のように一時的に急増するクレームに専門性がある人を派遣してもらえて助かりました。

件数の増減に合わせて人員も調整できたのでコストも抑えることができました。

## 導入コストの概算

当初1週間は責任者1名、オペレーター5名を派遣。その後、状況に応じて徐々に人員を減らしトータル1ヶ月 = 320万円

