

「デチエ」活用によるクレーム対応の迅速化で 取引高が3倍に増えた事例

- サイボウズ株式会社

お客様紹介

- 株式会社山崎文栄堂 様
- <http://www.bun-eidou.co.jp/>
- 従業員数:25名
- 設立:1974年4月
- 所在地:東京都渋谷区渋谷4-5-5
- 代表者:山崎 登 様
- 事業内容
 - アスクル事業(オフィス用品通販)
 - (東京西エリアトップエージェント)
 - オフィス改善事業
 - 改善商品事業

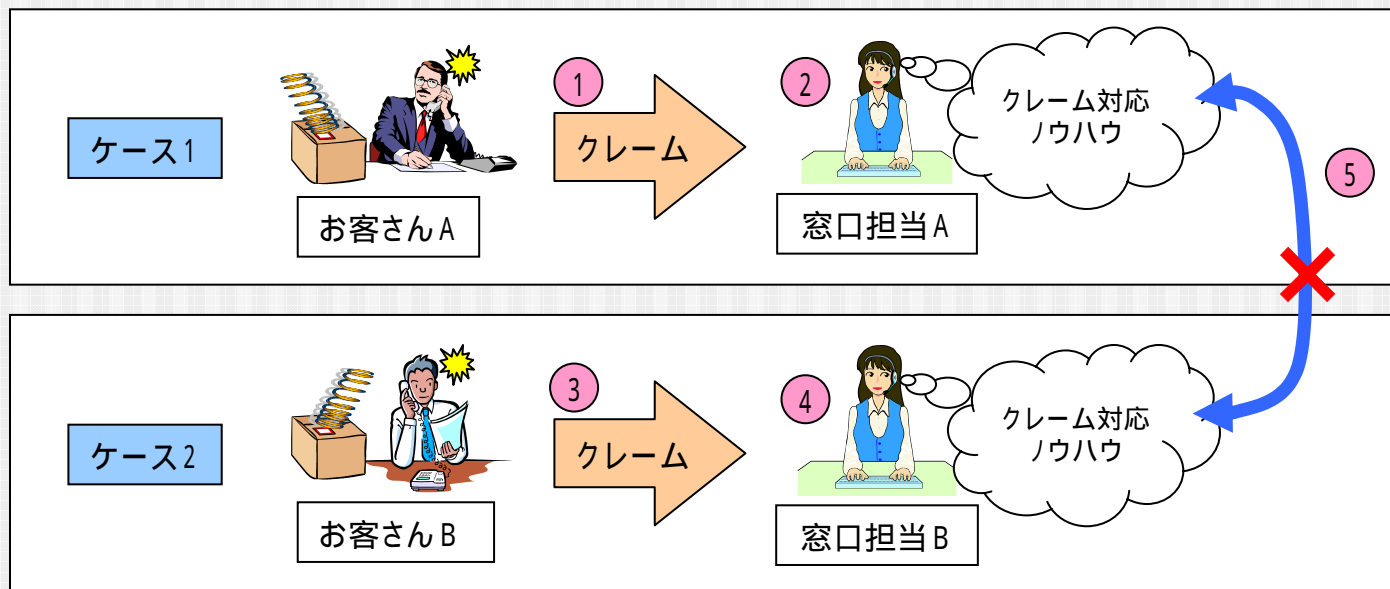


(ホームページ)



(社屋写真)

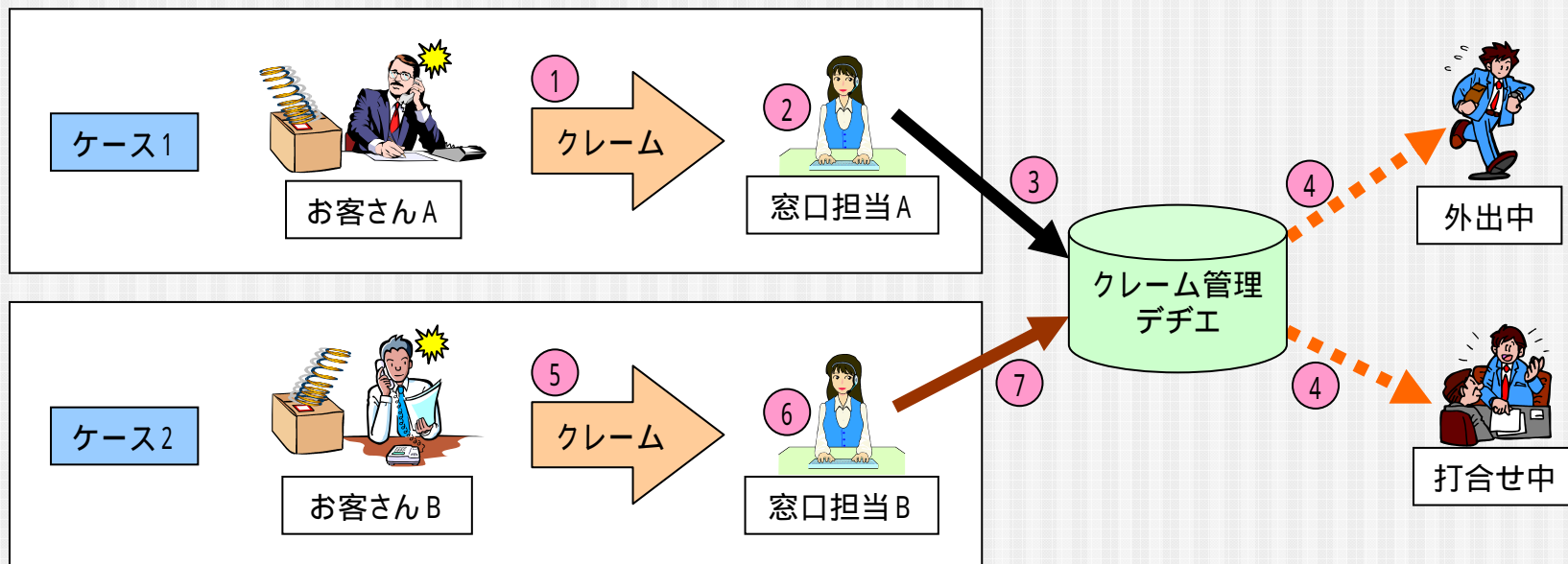
「デジエ」導入以前の業務概要と課題



「お客様A」からクレームが寄せられる。
 1件のクレームにつき一人の「窓口担当A」が対応し、解決する。
 とは別の「お客様B」から と似たようなクレームが寄せられる。
 とは別の「窓口担当B」が対応する。
 クレームに対する解決ノウハウはそれぞれの窓口担当にだけ蓄積されており、共有されていない。

課題：
 1件のクレームにつき一人の窓口担当が対応するという状況なので、対応の困難なクレームでも、担当が一人で抱え込んでしまうケースが多く、心理的な負担も大きかった。また、窓口担当者どうし、クレームの解決ノウハウが共有されていなかったため、同じような内容のクレームでも、その都度、担当者が対応を考えなければならなくて非効率だった。

「デチエ」導入で業務改善



「お客さんA」からのクレームが寄せられる。

「窓口担当A」が対応する。

クレームの内容や、対応した内容などをデチエに登録。

登録と同時にその内容が電子メールで関係者へリアルタイムで通知される。(メール通知機能)

クレーム内容によっては関係者で対策を講じる。

とは別の「お客さんB」から、 と似たようなクレームが寄せられる。

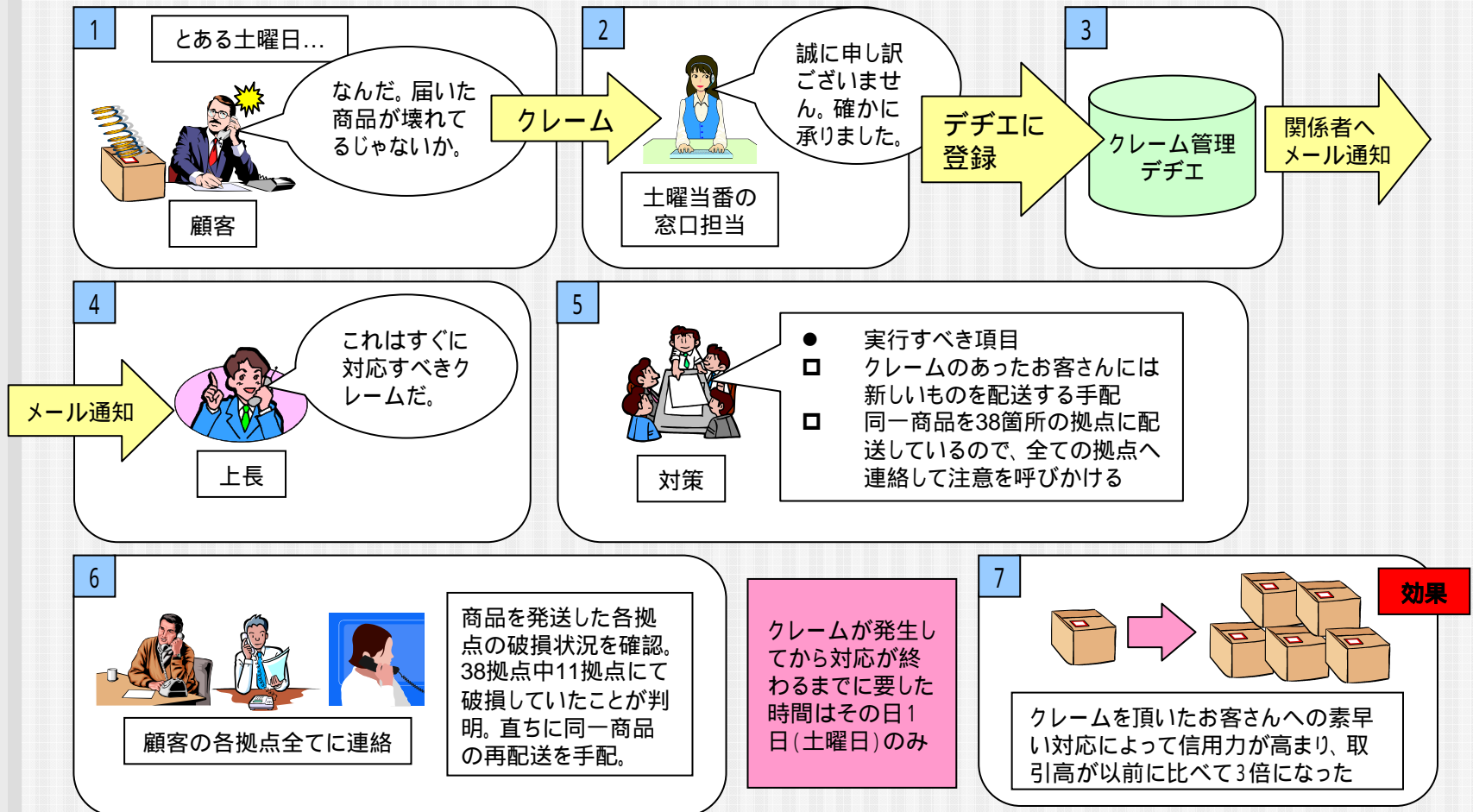
とは別の「窓口担当B」が対応する。

クレーム管理の「デチエ」を検索し、過去に似たようなケースが無いかを調べる。

発見した場合、その情報を元に対応し、効率よく解決へと導く。

太字部分は「デチエ」によって改善されたポイント

「デチエ」活用で取引が3倍になった実例



クレームの入力項目



ラッキーコール

レコードの新規登録

※必須フィールドです。必ず入力してください！

・会社名

・受領者名

・発生日時

・USER CODE

・電話番号

・担当者名

・発生元

・ジャンル

・ラッキーコール内容

財務管理CALL履歴入力

1次担当者名

1次対応日時

1次対応所要時間 [時間計算]

1次対応

2次担当者名

2次対応日時

2次対応

上司お詫び対応日時

担当上司

上司お詫び対応内容

改善・防止策

完了

山崎さんコメント

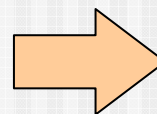
登録する キャンセルする

お客さんからクレームが入ると、窓口担当がお客様の情報や内容などを入力。

対応の状況を入力。クレームの内容によってはエスカレーションされて2次対応にまで及ぶこともある。

クレームに対する改善および防止策を記入し、同じクレームが発生しないようにする。

クレームがクローズした際にチェック。データ一覧ではチェックされていない(未完)のクレームだけが表示される。



(登録された内容が電子メールで通知される)

クレームの対応時間を管理・効率化

事例サンプル > デザERP ↑ | デザERP導入事例集 ↑

ラッキーコール

総レコード数:6

絞込 完了していない レコード一覧ビュー 概略一覧-1 集計 ジャンル別カウント

先頭へ | << 前の20件へ | 次の20件へ >>

| レコード番号 | 受信者名 | 発生日時 | 1次対応所要時間 | USER | CD | 会社名 | 担当 | 内容 |
|---|---------|-----------------|------------|--------|----|------------|------|---|
| [閲覧] [編集] | 6 鈴木 拓也 | 2006/10/13 14:1 | 0日0時間22分0秒 | 17598 | | 野済工務店 | 胡 | |
| [閲覧] [編集] | 5 佐藤 昇 | 2006/10/11 13:2 | 0日0時間28分0秒 | 985426 | | ハタナカ・システム | 風間様 | 請求書 請求書の支払期日を変更することは可能でしょうか。 |
| [閲覧] [編集] | 4 佐藤 昇 | 2006/10/11 13:5 | 0日0時間28分0秒 | 321759 | | 株式会社山本 | 久保田様 | 注文 注文がちゃんと通っているかどうか確認したいんですけど。 |
| [閲覧] [編集] | 3 田中 美子 | 2006/10/11 9:58 | 0日0時間21分0秒 | 521684 | | クラヤマ工業株式会社 | 片岡様 | 配送(商品) 2、3日前に注文した商品なんですけど、まだ届いてません。どうなるのでしょうか。 届いた商品の色が |

クレームが登録されると「発生日時」が打刻される。その後、1次対応が終わり、対応内容が登録されると、その日時が打刻され、「発生」から「対応」までの時間が計算されて表示される。山崎文栄堂さんでは30分以内の対応を心がけている。

以下の URL でサンプルをデモ中

<http://dzdemo.cybozu.co.jp/cgi-bin/cbdb/db.cgi?page=DBView&did=211>

以上です
