SUGARCRM COMMERCIAL OPEN SOURCE

（SugarCRM ソリューション）

あきらめていたお客様相談室を開設！！

# 低コストで実現できるバーチャルコンタクトセンター

FUJITSU

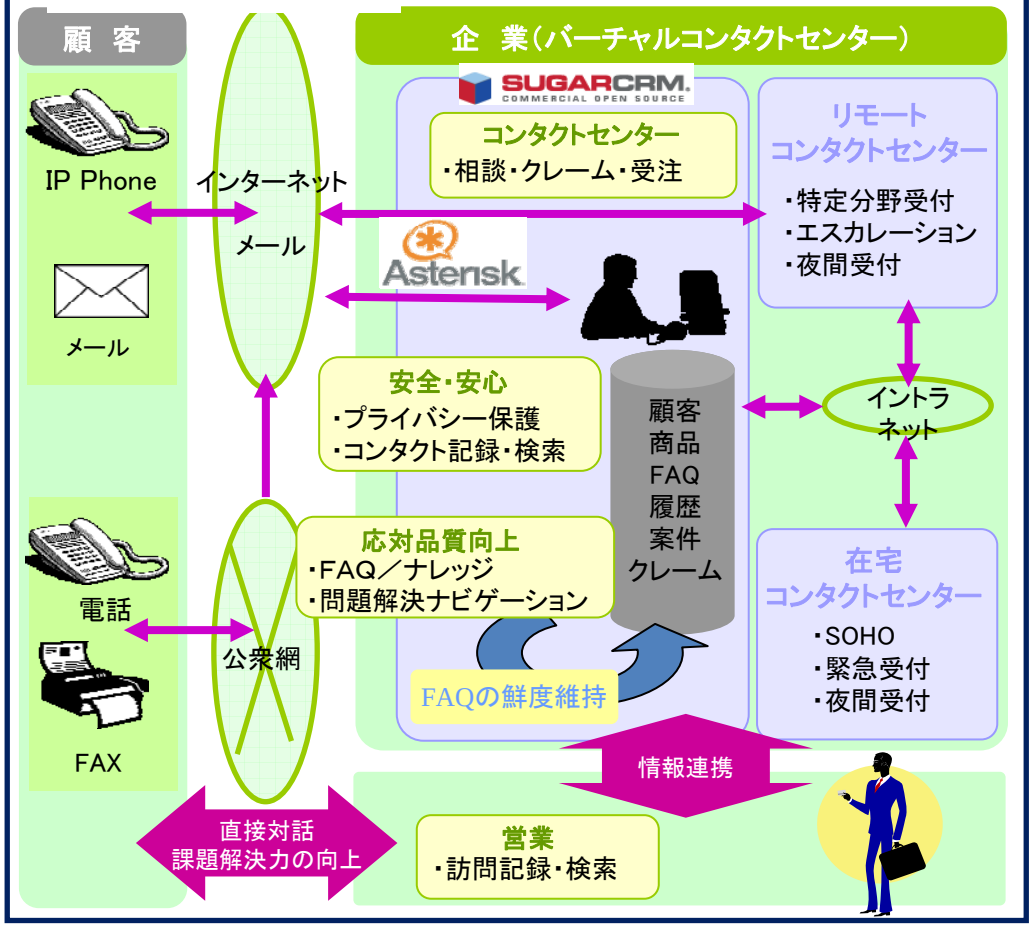
## 1. お客様の抱える課題（一例）

・顧客からの商品の使い方など小さな相談が増え、**顧客への対応負荷の増大**

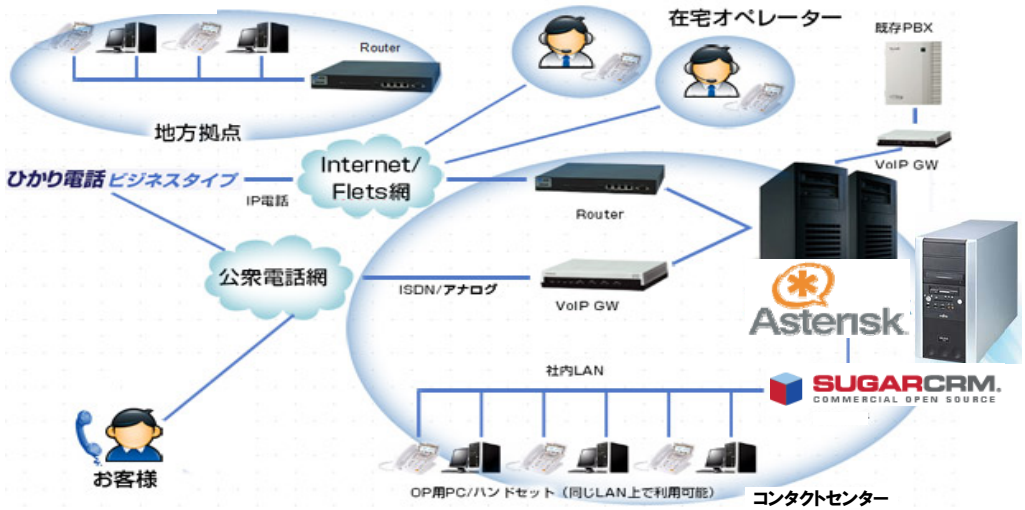
・苦情、相談によって明らかになるはずの**商品不具合の見逃し**や、不充分な対応による**顧客離れ**

・**“顧客の声の見える化”**、および、**顧客対応力向上と省力化の両立**が必要

## 2. 利用イメージ




## 3. 構成




## 4. 導入効果

① 社内に存在するお客様情報を有効活用
（電話受付時にお客様の情報を参照しながら対応可能）
② 部門間を通した情報の共有化
③ バーチャルコンタクトセンター（※1）での人的リソースの有効活用
（専任の増員不要。現状要員の兼任で運用可能）
④ IVR(音声自動応答)で電話対応の自動化
⑤ お客様相談センターのサービス品質向上と省力化
⑥ 電話対応力向上での顧客満足度向上
⑦ 休日/夜間での顧客対応サービスの拡大

※記載の内容は、2011年1月現在のものです。

shaping tomorrow with you
社会とお客様の豊かな未来のために


**お問い合わせ**
株式会社富士通ソーシアルサイエンスラボラトリ
Tel:044-739-1251 E-mail:ssl-info@cs.jp.fujitsu.com


（※1）**バーチャルコンタクトセンター**
各事業所に分散しているオペレータを、見かけ上一カ所のコンタクトセンターに居るかの如く運用ができる。**オペレータの分散配備／兼務化**が可能。柔軟に**どこでもコンタクトセンター**が実現できる。


Copyright 2011 FUJITSU SOCIAL SCIENCE LABORATORY LIMITED