

◇◇ ちょっと見てんまい！ ◇◇

---

◆コンタクトセンター業務改善・支援サービス導入事例

ドコモサービス四国株式会社様

インフォメーションセンターの課題を見える化

～意識改革とスキルアップで全国1位のお客様対応力を構築～

お客様センター、インフォメーションセンターは企業の重要な顔。かつては自社商品の案内、クレーム対応の役割にとどまっていたが、今やセールス機能、プロフィットを生み出す機能を備えた部門として様変わりしようとしています。

ドコモサービス四国様は、全国9地区のドコモグループの中で低い評価を受けましたが、ピンチを飛躍のチャンスとされ、意識改革とスキルアップを図られ2007年1月には全国1位のお客様対応力を構築されておられます。

富士通は、これまでの豊富な経験を活かしコンタクトセンターの構築や製品のご提供はもちろんのこと、運用時の問題点を分析する品質調査、改善のご提案や業務運用支援、運用後のフォローアップまでを総合的に「コンタクトセンター業務改善・支援サービス」としてご提供させていただいています。

<http://glovia.fujitsu.com/crm/jp/case/docomo-ss.html>

○導入システム

コンタクトセンター 業務改善・支援サービス

<http://glovia.fujitsu.com/crm/jp/products/index3.html>

---

◇◇