



シェアードセンターが可能にする 小規模センターにおける高品質カスタマーサービス

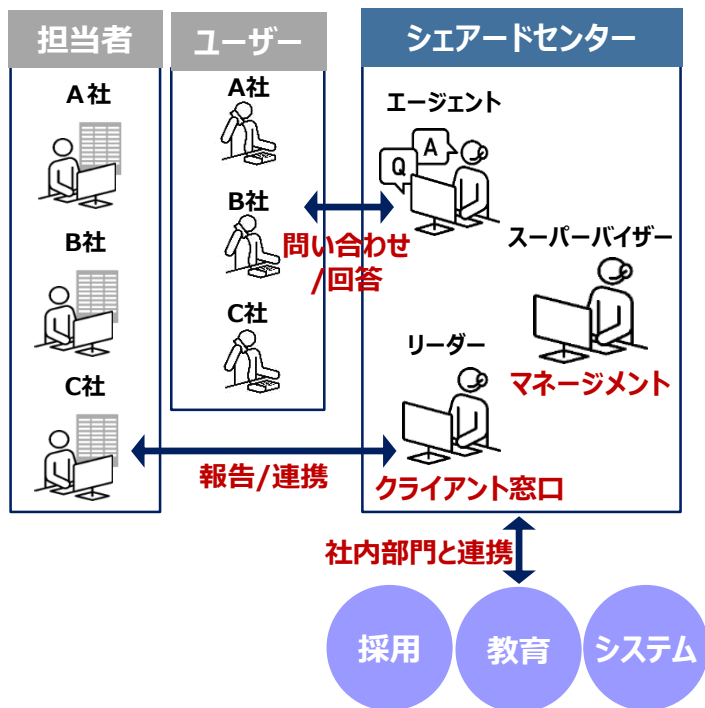
1席から大規模センターと同じ機能、設備のセンターが構築でき、簡単な問い合わせ業務から、テクニカルサポート、BPO業務までお客様のニーズに合わせたコールセンターを高品質かつ、低コストでフレキシブルに提供します。

<p>幅広い業務範囲</p>	<p>24時間365日</p>	<p>コールセンターインフラ の準備不要</p>	<p>初期費用・運用費用 の抑制</p>
<p>業種業態にとらわれ ないサービスの提供</p>	<p>小規模・中規模 センターに最適</p>	<p>高セキュリティ環境</p>	<p>経験豊富な エージェントが対応</p>

shaping tomorrow with you

社会とお客様の豊かな未来のために

コールセンターインフラとエージェントを複数社でシェアすることにより、センター規模にかかわらず高い対応品質を低コストで提供します。



幅広い業務範囲

簡単な問い合わせ業務からテクニカルサポート、BPO業務まで対応します。さらにコールセンター構築時のアセスメントやお客様の声の収集、分析、顧客満足度調査など幅広い業務範囲で業種業態にとらわれないサービスを提供しています。

経験豊富なエージェントが対応

経験豊富なエージェントが、随時業務に必要なスキルを習得し幅広い業務に対応しています。勤続5年を超えるエージェントが数多く在籍しているので、採用費用、初期教育費用などのコストが過剰乗算していません。

緊急窓口・スポット案件に対応

シェアードセンター4拠点（横浜・小倉・黒崎・豊前）で同時に業務を実施できる体制を整えており、災害時のBCP（事業継続計画）はもちろん、急激な呼量増加対策、リコールなどの緊急窓口としてもご利用が可能です。

業務別導入実績（一例）

カテゴリー	業務	導入実績（一例）
インバウンド	製品サポート	音響製品購入前・購入後のカスタマーサポート
	アプリサポート	決済サービスアプリのサポート
	商品案内窓口	カタログギフト商品に関するカスタマーサポート業務
	代表電話窓口	代表電話受付業務
	受注窓口	商品受注、定期コースへのアップセル業務
	夜間休日窓口	特定業務システムに関する故障、修理受付業務
	監視窓口	キャンペーン端末のアラート監視業務
	一次受け窓口	社内システム基盤に関する問い合わせ一次受付業務
アウトバウンド	セールス	セミナー参加者獲得と訪問アポイントメント獲得
	ヒアリング	決済エラーのお客様に対するヒアリング発信業務
	アナウンス	システム移行時の初期設定やログイン方法の案内業務
BPO	BPO業務	ECサイトからの注文データ精査、不備連絡業務
	CS調査	PCサポート利用者向けアンケート調査業務
リサーチ	ミステリーコール	お客様対応窓口の品質調査業務
	ミステリーメール	家電サポートメール対応窓口の品質調査業務
	モニタリングサーベイ	対応品質評価業務

- 記載されている会社名、サービス名、商品名などは各社の商標または登録商標です。
- 記載されている文章、イメージ、図表の無断転載は固くお断りします。
- 製品の価格、仕様、サービス内容などは2017年9月現在のものです。予告なしに変更されることがあります。あらかじめご了承ください。

富士通コミュニケーションサービス株式会社
 神奈川県横浜市西区みなとみらい4-4-5 横浜アイマークプレイス
<http://www.fujitsu.com/jp/group/csl/>

0120-722-241

受付時間9:00~18:00（土日祝日・当社指定の休業日を除く）

CSL2007-01-201709G