



カスタマーサービス代行業務

カスタマーサービスは顧客対応のフロントラインであり、ブランディングや顧客満足という観点から疎かにできない領域ですが、自社での運営にはコスト面、技術面、人材面とクリアしなければならないハードルがいくつもあります。OTSは2008年にカスタマーサービス代行業務を開始して以来、多くのお客様のカスタマーサービス業務を代行してきました。

15年以上の歴史あるサービスですが、これまでOpenTalkSでは大きく取り上げてくることはありませんでした。今回はOTSが展開する数々のサービスの中でも少々変わり種の【カスタマーサービス代行業務】を特集いたします！



☎ そもそも・・・

堀江センターの一角、社内では【カスタマー室】と呼ばれるカスタマーサービスを代行する部署があります。その存在は以前からなんとなく知っていましたが、「お客様のクレーム対応をしているかな？」程度の認識で、同じ会社にありながら詳しいことを全く知らないという状況でした。

そもそも業務内容を何も知らないという大変失礼な状況でしたが、今回OpenTalkSで特集するにあたり、カスタマー室の皆さんにカスタマーサービス代行業務のイロハを初歩から手ほどきいただきました！

☎ カスタマーサービス代行業務の業務内容

シンプルに言えば、お客様の商品やサービスについてのお問い合わせに対してお客様に代わって対応するお仕事という事になります。エンドユーザーを含め外部の方から電話やメールで問合せがありますが、それぞれのお客様を担当する専属のスタッフが、お客様の企業名を名乗って一件一件対応しています。

問い合わせ内容は、商品のクレームや質問、修理依頼といった内容から、新製品の質問やイベントの問い合わせ、店舗へのアクセス等多岐にわたります。中には想定を超えるようなお申し出もあるようです。

また電話をかけてくるのはエンドユーザーだけではなく、クリーニング店や販売店といった法人からの問合せも多くあり、多種多様、様々な案件について一つ一つ解決していくという、非常に難易度の高いお仕事という印象を受けました。



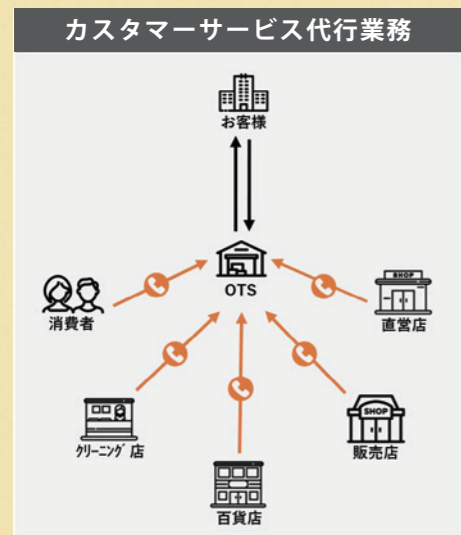
その中でも商品に対するクレームについては、細心の注意を払いながら対応に当たるといことです。商品の不具合やクリーニング時に破損した等、エンドユーザーやクリーニング店は商品自体に問題があると思いき問合せをしますが、本当に商品自体に問題があるのか、それとも購入後の取り扱いに問題があったのかを、しっかりと見極め、それぞれが納得いく

最適な解決方法を探っていくことがこの仕事の肝だということです。

多くの問合せについてはOTSのコールセンターだけで解決することがほとんどということですが、内容によってはお客様に対応を相談し、改めてエンドユーザーに回答するといったこともあるそうです。

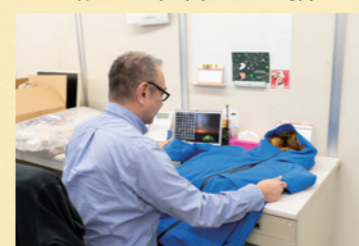
カスタマーサービス代行業務は、お客様の名前で【お客様のお客様】であるエンドユーザーと直接やり取りをすることになります。半端な知識や情報で誤った回答を出さないように、常に情報のアップデートが必要だということでした。

知識と同様に大切なのが場面場面で適切なコミュニケーションを取ることだそうです。人の気持ちを相手にするこの仕事は、対応一つでご満足いただけることもあれば、大きなクレームに発展してしまうこともあります。OTSのオペレーターはカスタマー業務に必要な資格を取得したり、これまで経験値や日々の学びを共有し、二次クレームが発生することのないよう常に高品質な対応を心掛けているそうです。



☎ 修理受付窓口～修理工程管理

もう一つ忘れてはいけない機能として【修理受付窓口～修理工程管理】もこの部署の大きな役割の一つになります。修理業者との納期の調整やエンドユーザーへの連絡等、手間もかかり煩雑になりがちな修理工程管理も一括でお引き受けしています。



OTSにはアパレル、ジュエリー、時計の修理室があり、それらと連携した修理サービスの提供も可能ですが、お客様の指定する修理業者への修理手配にも対応しています。

さらに修理の専門家やTES(繊維製品品質管理士)資格保有者が多数在籍しているため、クリーニングトラブル案件等では商品をOTSでお預かりし、事故原因を専門家の目で確認したり、必要であれば外部の専門機関への検査出しの仲介をするといった事も可能となっているのはOTSならではの強みだと言えます。

☎ 代行サービスを利用するには？

まずは物流の担当者にお声がけいただくか、下記問合せ(マーケティング部)にご連絡ください！

前述のとおりカスタマーサービスは顧客対応のフロントラインとなります。どの範囲までOTSでお手伝いできるかしっかりと擦り合わせをした後、御社に最適なカスタマーサービス代行のプランをご提案させていただきます。

費用感？対応可能な時間は？電話以外に使用可能なコミュニケーションツールは？等々、OTSのカスタマーサービス代行業務に興味がありましたら、なんでもご相談ください。

CONTACT

お問い合わせ

お電話でのお問い合わせ

03-5605-5515

平日 9:30 ~ 18:00

WEBでのお問い合わせ

☎ 編集後記

B to Cの企業様にとってカスタマーサービスは必須の機能となりますが、オペレーターの人員確保や教育、専門部署の設置コスト等があり、やはり自社で専門部署を抱えるには限界があるように思いました。

他の部署が兼任して運営するという方法もあるかもしれませんが、人対人のカスタマーサービスという仕事は、一つの問い合わせに対してすぐに解決することもあれば、大きなクレームなど数日~数週間かけて解決しなければいけないことも起こりうるため、そういった点を考慮するとしっかりとした運営体制の整った専門の会社に業務を委託するのも有力な解決策の一つなのではないかと感じました。

その際にはOTSを一つの選択肢として加えていただけたらとても嬉しく思います。(広報委員：金光)

