

平成 26 年 5 月 7 日

各 位

会社名 日本サード・パーティ株式会社
代表者名 代 表 取 締 役 佐伯 康雄
(J A S D A Q ・ コード 2488)
問合せ先 取締役 伊達 仁
(電 話 03-6408-2488)

コールセンター コンサルティングサービス提供開始について
過去 26 年間の「コールセンター運営」に関するノウハウの集大成として

日本サード・パーティ株式会社（本社：東京都品川区、代表取締役：佐伯 康雄、以下 JTP とする）は、コールセンター運営に生じる様々な問題、課題に対して現状把握から、問題分析、改善提案に至るまでをノンストップソリューションとして提供する「コールセンター コンサルティングサービス」を開始致しました。

企業において、コールセンター・ヘルプデスクは、ユーザを継続的に獲得するために必要不可欠な機能ではあります。しかし顧客満足度が高く、リピータを獲得し続ける品質の高いコールセンターを運営するためには、様々な課題に直面します。当社では過去 26 年間、企業向け、エンドユーザ向けなど、大小様々な規模のコールセンター運営を行ってきました。そのノウハウの集大成として、コンサルティングサービスを提供するに至りました。

本コンサルティングサービスでは、お客様とのワークショップ、アセスメント、ヒアリングなどを通じ、日常的に発生する表面上の問題だけではなく、第三者の目から見た内在化している問題の洗い出しを行います。その後、それらの問題を現業に即した形で解決する手法をご提案致します。

また、品質の高いコールセンター運営には、適した人材が不可欠であり、当社では教育カリキュラムの作成、エージェントの教育など、問題解決に対して必要な支援も実施致します。

既に本サービスのファーストユーザとして、2014 年 1 月に外資系医療・製薬会社様の契約者・利用者の拡大を目的としたアウトバウンドコールセンターにご導入頂きました。課題である契約獲得率の向上を目標に、体系化された運用フロー構築からエージェントの教育カリキュラムの作成、効果的なトークスクリプト集の作成等、4 ヶ月間コンサルティングを行い、本年 3 月に成果物を納品致しました。

本ケース一つのモデルケースとして同様の利用形態を拡大し、業種問わずサービスの拡販をはかってまいります。

以上