

2015年9月16日

各位

株式会社ベルシステム24
株式会社オウケイウェイヴ

業界初、コールセンター・Webサポート・物流が手を組んだ
緊急コールセンターパッケージを提供開始

株式会社ベルシステム24（代表取締役 社長執行役員：小松健次、本社：東京都中央区）、株式会社オウケイウェイヴ（代表取締役社長：兼元謙任、本社：東京都渋谷区）は、リコールや情報漏洩など各種クライシス対応サービスを共同で開発、提供を開始します。初期対応アドバイスから、事前準備、実際の対応サポートまでをワンストップで提供する本サービスの導入により、迅速かつ適切なお客様対応が可能になり、企業人員の負荷だけでなく、消費者側に発生する対応の手間や不安も軽減し、CS低下の抑止に貢献します。

1. 背景

リコールや情報漏洩などのクライシスは、企業経営の面でも、社会的にも大きな影響を与えます。その対応は、対象となる顧客対応にとどまらず、メディアへの発表や製品の回収など、これまで以上に総合的かつ迅速な対応が求められるようになっていきます。この状況を受け、ベルシステム24とオウケイウェイヴではこれまでに数多くのお客様へのサポートで培ったノウハウをもとに、物流のパートナー企業様と連携し、クライシス対応のトータルソリューションを開発しました。

2. サービス概要

リコールなどのクライシス対策においては、早急なサポート体制の立ち上げが必要とされるため、事前の調整・準備が重要です。本緊急コールセンターパッケージは有事を想定した「調整」「準備」、実際の「運用」のフェーズごとに必要なサービスで構成されており、お客様の製品特性や影響範囲、規模、ニーズ、想定予算に応じた対策アドバイスから、迅速な対応には必要不可欠な事前の準備、そして実際に対応が必要となった際のクライシス体制づくりをワンストップでご提供します。

3. サービスラインナップ

・アドバイザーサービス

万が一の緊急事態に備え、予めコールセンターのプランニング策定及びコストシュミレーションを行うサービスです。また、リコール対策として、製品回収のプランニングを含めた対応も可能です。

・ビフォアサービス

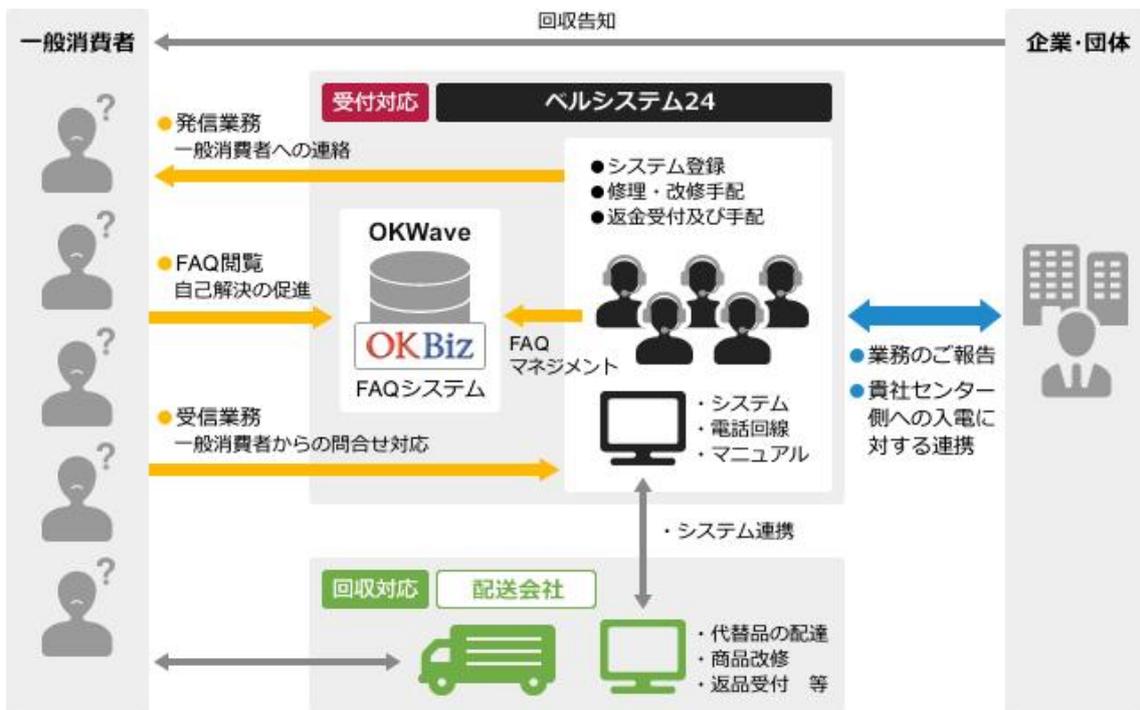
緊急事態に対して、最小（最適）規模で事前準備をしておくことで、迅速な緊急窓口開設、及びFAQサイト(『OKBiz for FAQ』を利用)の構築を可能とするサービスです。お客様のご要望やご予算に応じて3つのプランからお選び頂けます。

	シルバープラン	ゴールドプラン	プラチナプラン
電話回線事前準備（フリーダイヤル取得、PBX 設定）	○	○	○
製品引き取り環境事前準備（製品引き取り環境事前準備）	○	○	○
コールセンター事前設計（業務フロー、スクリプト、FAQ 作成）		○	○
専用 Web サイト事前設計（引取情報受付サイト、FAQ サイト※）		○	○
環境確保（オペレーションブース確保）			○
システム事前設計（CRM システム、データ管理システム、検品システム）			○

※FAQサイトの提供はオウケイウェイヴが行います。

・クライシスサポートサービス

緊急時のコールセンター対応サービスになります。単純な問合せのみの対応から、FAQサイトの構築、製品回収を含むリコール対応までを幅広くカバー致します。リコール対応の場合は、消費者様からの回収受付から始まり、不具合品回収・良品お届け・返品処理、物流機能と連携した一連のシステム構築、オペレーションフロー構築までをワンストップで提供可能です。



4. 各社の役割

リコールの際の消費者様からのお問い合わせ対応をベルシステム24が、爆発的に増えるお問い合わせに対し、お客様自身での自己解決を図るFAQシステムの提供をオウケイウェイヴが、製品回収や代替品の発送などを物流パートナーが行います。

ベルシステム24のお客様対応受付システムは、オウケイウェイヴのFAQシステムと連携するとともに、物流パートナーともデータ連携をしております。

・ベルシステム24

豊富な顧客対応実績、数多くの大規模なリコール対応経験を活かした、コールセンター運営を行います。

- 緊急コールセンターの体制や運営のシミュレーションやプランニング
- 緊急コールセンター運営のための事前準備～運営・レポート
- FAQシステムを活用したコンテンツマネジメント
- 物流パートナーとの連携

・オウケイウェイヴ

国内シェアNo.1、クラウド型FAQ公開管理システム『OKBiz for FAQ』を提供します。310サイト以上の導入実績を活かし、お客さまのWebサイト上での自己解決を促進、リコール等、クライシス対応時の業務効率化を支援します。

- FAQサイトのデザイン設計および各種設定
- FAQサイトの提供

■株式会社ベルシステム24 概要

ベルシステム24は、コールセンター運営を中心としたCRMアウトソーシングビジネスを目的とし1982年に設立されたCRMアウトソーシング業界のリーディングカンパニーです。コールセンター、オムニチャネル、CRMテクノロジー、コンサルティング&アナリシスなど、様々なニーズにお応えするソリューションを提供しています。

■株式会社オウケイウェイヴ 概要

株式会社オウケイウェイヴは1999年7月設立。互い助け合いの場の創造を通して、物心両面の幸福を実現し、世界の発展に寄与することを目指し、日本初、最大級のQ&Aサイト「OKWave」を運営するとともに、その運営ノウハウを基にした、特許を有するFAQシステム「OKBiz for FAQ/ for Helpdesk Support」を大手企業、自治体など310サイト以上に導入し、国内市場シェアNo.1を長年維持しています。

【本件に関するお問い合わせ】

■株式会社ベルシステム24

マーケティング部 濟木、山野、中津

E-mail : marketing-info@bell24.com /TEL : 03-6893-9600 (代表)

■株式会社オウケイウェイヴ

広報・IR グループ 宮城

E-mail : pr@okwave.co.jp /TEL: 03-5793-1195