



[ コールセンターソリューション ]

# アイティシージャパン株式会社

“ **スピード感が決め手でした** ”

社名	アイティシージャパン株式会社
URL	<a href="http://www.itcjapan.com/index.php">http://www.itcjapan.com/index.php</a>
事例概要	● 自社開発システムのエンドユーザー向けフリーダイヤルコールセンター運用
導入期間	2016年9月～(継続中)

超大手企業をクライアントに持ち、航空、旅行、鉄道、ホテル、NGO・NPO、学校（大学）から、ビジネス&テクノロジーサービス、自社製品のCMS、EC決済、CRMソリューション等、様々な分野の業務ソリューションを支えるアイティシージャパン株式会社様。そのうちの航空ソリューションにおける旅行業務支援システムのコールセンター業務をマイクロメイツがお手伝いさせていただきました。

## ○ お客様の声

### 導入の背景 → 逼迫した状況での『プロ』の業者探し

コールセンター業務（以下サポートデスク）はもともと弊社社員を中心に派遣社員数名という体制で行っていました。展開が進むに連れて問い合わせの数が見込み以上に増え、派遣社員の増員も全く定着せず、特定社員に過度な負荷がかかる状況が続き、採用した派遣社員の教育もままならない状況となりました。このため、サポートデスクのプロに任せることで課題解決する方向となりました。

### マイクロメイツを選んだ理由 → スピード感と『何でもお手伝いします』という信頼感

一番の決め手は、スピード感です。他の業者さんが1, 2か月後の提案をされるなか、マイクロメイツさんからは、数日後に要員投入可能と早いタイミングでご提案をいただきました。また、弊社が抱える課題に対し、委託業務の線引きを度外視して前向きに協力いただける姿勢から、信頼できるという感触を持ちました。

### サービス導入までの準備 → 必要最低限のレクチャーと一括受注の安心感

概要説明、現状の説明等で約1日、その後数日のモニタリングとマニュアル自習で受電業務に入るという厳しい計画をお伝えし、細かい点はマイクロメイツさんにお任せしました。派遣社員を投入するとレクチャーに時間を取られたり、定着しないこともあり、かえってコスト高となる場合がありますが、マイクロメイツさんは一括で請け負ってくれたため、安心感がありました。

### サービス導入の効果 → 迅速なキャッチアップで期待以上に満足

受電業務に入るまでの期間が非常に短く、期待していた以上に満足しています。当初は一次受けのみで電話対応に入るにあたっては十分なレクチャーが必要と考えていましたが、モニタリングした内容で回答いただくなど着任数日後にはユーザ対応を始めてくれました。サポートの回答が遅いなどのクレームもほとんど聞かれなくなりました。総合的に、ユーザの不満も緩和されてきている印象を受けています。同時に、弊社社員の業務負荷も軽減され、他の業務に取り掛かることもできるようになってきました。プロにお任せして良かったと思います。

### 今後に向けて → 受けるサポートデスクから発信するサポートデスクへ

ユーザ向けFAQやマニュアル等の提供コンテンツを整備し、サポートデスクの運用フローを見直して、ユーザから指摘される前に情報を発信するようなサポートデスクを作っていきたいと考えています。マイクロメイツさんの知見を活かし、発信するサポートデスクが構築できることを期待しています。

