



[コールセンターソリューション]

リコージャパン株式会社

“ **高いノウハウと
心のこもったユーザー対応はお手本です** ”

社名	リコージャパン株式会社
URL	http://www.ricoh.co.jp/
事例概要	● 数十名規模のコールセンター構築・運用
導入期間	2007年から現在まで継続中

ドキュメントソリューションをベースに、デジタル複写機やプリンターをはじめとするOA機器・ネットワーク関連商品・各種消耗品などの販売と、機器の保守やアフターフォローまで含めたオフィスのトータルソリューションを提供しているリコージャパン株式会社。大規模なコールセンターの運用・構築をマイクロメイツが担当しております。長く業務を委託していただいている弊社への印象と感想を改めてお聞きしました。

○ お客様の声

導入の背景 → リコープロダクト製品に対する知識とノウハウ、高いサービスレベル

マイクロメイツさんには、主に複合機に関するお客様対応、社内営業サポートをお願いしています。対応してくれている方々は、リコープロダクト製品に対する高い知識とノウハウがあるので、安心してお任せしています。複合機周辺の高度なお問合せ（ITスキルやソフトウェア）にも対応能力が高く、問い合わせしてくる当社の営業が自社の社員だと思っただけの知識の高さです。また、サービスレベルも非常に高く、達成率も素晴らしいです、弊社社員の目標にもしています。

弊社メンバーの評価 → 確立された教育体制から伝承されたリコーライクな姿勢

新しいメンバーが入っても業務知見はもちろんですが、仕事に対する姿勢や振る舞いなどもしっかり伝承されていると感じています。マイクロメイツメンバー内の教育体制がしっかり整っている印象です。長年受け継がれてきた教育がしっかりしているからこそ、リコープロダクト製品に関する知識やノウハウがマイクロメイツの皆さんに根付いており、サポートしている製品に対してもお客様視点の改善提案や意見を設計区へフィードバックしてくれることもあり、とても参考になっています。また、定期的に行う顧客満足度調査でも、対応してくれたマイクロメイツのメンバーの皆さんの名前をお客様や弊社営業が憶えており、名指しで好評価なコメントを書いてくれることがありました。製品の知識だけでは対応しきれない難しい問い合わせにも相手に寄り添って対応してくれていることが分かり、こちらとしても非常に嬉しいですね。

今後に向けて → 新しいチャネル(オムニチャネル)の展開に向けて積極的な提案を期待

マイクロメイツさんはSLA (Service Level Agreement) の達成率、リコーライクな姿勢など、弊社でも見習うべき点が多く、特に人間力が高い方が多く「これがないからできません」ではなく、「これがあったらできます」と言ってくれる会社だと思っています。しかし、これからは少子化社会が加速していきますので、今まで以上にスキルの高い人材の確保が徐々に難しくなって行くのではないかと思います。コンタクトセンターも、100%人依存ではなく、徐々にシステム化・WEB化も取り入れていく時代ですので、オムニチャネルの検討も必要になります。今後は、今まで以上に効率化や生産性が上がるような、新しいチャネルの展開に向けて、積極的な提案を期待したいですね。これからもお客様が幅広く連絡していただけるような窓口を目指して一緒に協力をお願いしたいです。

