



[ 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

“ **フットワークが軽く、柔軟な対応をいただいています** ”

社名	リコージャパン株式会社
URL	<a href="http://www.ricoh.co.jp/">http://www.ricoh.co.jp/</a>
事例概要	● 数十名規模のコールセンターを運用
導入期間	2005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様。

ITコンタクトセンターは、その中でIT機器やネットワーク、ITサービスに関する設定・操作やトラブル発生時のお問い合わせ、訪問サポートの依頼を対応されています。大規模なコールセンターの運用に2005年よりマイクロメイツも関わらせていただいております。

## ○ お客様の声

**評価いただいているポイント** → **安心できるバックサポート体制&24時間/365日対応可能な体制**

当コンタクトセンターでは、マイクロメイツさんの他にも複数のパートナー会社さんが入っていますが、マイクロメイツさんは急な依頼にもフットワークが軽く、柔軟な対応をしてくれる印象が強いです。マイクロメイツ社内と現場の距離が近く、連携が迅速でタイムリーに情報共有してくれているので相談もしやすいですね。

また、社内と現場にスーパーバイザー（チーム管理者）をフォローする方がいて、ダイヤル運営や状況の把握、フォローなどバックサポート体制がしっかりしているので安心です。24時間/365日のユーザーサポートに対応できることも、マイクロメイツさんを頼りにしている非常に大きなポイントで、この要件のダイヤル運営は全てお願いしています。

**弊社メンバーの評価** → **お客様に感動を提供する対応スキル&お客様の期待を超えたテクニカルスキル**

コミュニケーターの皆さんは、お客様第一で懇切丁寧にお客様に対応してくれていますし、状況把握や障害切り分けに必要なテクニカルスキルもしっかり持たれていて安心しています。ご連絡を頂くお客様からも感謝の言葉を頂くなど信頼は厚く、リコージャパンのコンタクトセンター部門で毎年開催している応対品質コンクールで優勝者を輩出されているのも肯けます。

また、契約外の問い合わせなどが入ってしまった場合にも、対応範囲を限定せず、関連部署と連携を取って解決まで導くなど、お客様に寄り添うリコーマインドで臨機応変に対応してくれているので助かっています。

最近では、ご連絡を頂いたお客様に対して『お困りごとが本当に解決したか、別のお困りごとが発生していないか』など後日コンタクトセンター側から連絡を取り、お客様のお困りごとが顕在化してコンタクトセンターへ連絡する前に、先回りしてお困りごとをキャッチアップしようという取り組みを行っていますが、そのような新たな取り組みにも意欲的に対応してくれており助かっています。

**今後に向けて** → **目指すは、お客様へ『サプライズ』が提供できる日本一のコンタクトセンター**

今後は、よりお客様へ積極的に情報発信を行って行く頻度を増やし、今以上にお客様に満足していただける日本一のコールセンターを目指したいと考えています。

お客様からの連絡を待つだけの受け身のコンタクトセンターではなく、こちらからお客様に、良い意味で『サプライズ』が提供できるようなコンタクトセンターにしていくため、マイクロメイツさんにもぜひ協力していただきたいですね。現場発信の取り組み提案も期待しています。

