

2021年1月18日

ご販売店様各位

田淵電機株式会社
エネルギーソリューション本部
本部長 宮城 康夫

新規お問合せ窓口の増設及びコールセンター現況につきまして

拝啓 時下ますますご健勝のこととお慶び申し上げます。平素は格別のご高配を賜り厚く御礼申し上げます。

現在、弊社カスタマーサービス部門のコールセンターにおきまして、フリーダイヤル窓口が非常につながりにくい状況が続いており、お客様、ご販売店様及び関係各位に多大なるご迷惑をお掛けしておりますこと、深くお詫び申し上げます。

現在、挙社体制にて改善を進めている中で、遠隔監視システム TABUCHI-cloud を含めたネットワーク設定に関するお問合せ窓口を増設することとなりましたので、下記の通りご報告させていただきます。

敬具

記

1. 新規お問い合わせ窓口につきまして

新規に増設するお問合せ窓口は、以下のとおりとなります。

名称 : 田淵電機コールセンタークラウド担当

電話番号 : 0120-444-367

営業時間 : 9:00~18:00 【当社指定休日(※)を除く】 (※)5月3日~5日、夏季休暇、年末年始

受付内容 : モニタリングでのネットワーク設定、IPアドレス、ゲートウェイに関するお問合せ等

運用開始 : 2021年1月18日(月)9:00~開始

2. コールセンター体制につきまして

コールセンターにつきまして、今年度も昨年並みの電話お問合せ量を想定しておりましたが、新モデルの設置工事に関するお問合せが想定を大幅に越える件数になり、2020年8月段階で着信率が50%程度となり、2020年9月より増員を進めているもののお客様からのお電話に対応できず、お電話が繋がりにくい状況が続いております。これに対し、コールセンターの人員を35名へ増員し体制強化を行いました。

今後はこの人員を活かしてのスキーム作り、教育を図り、経験値を重ねることで着信率を90%以上、漏れのない進捗報告を目指してさらなる体制強化を推進してまいります。

2020年9月末時点 : 15名

アポイント対応	4名
フリーダイヤル対応	4名
報告書作成	7名

⇒

2020年12月末時点 : 35名

アポイント対応	12名
フリーダイヤル対応	9名
報告書作成	7名
メールお問合せ対応(新設)	2名
修理受付担当(新設)	5名

※ 人員の増強は完了しましたが、現在増員担当の実践を踏まえた教育中です。

※ 従来、修理受付~ご一報~アポイントまで各担当で一貫していた業務工程を責任分担化しました。

加えて、修理依頼とお問合せが混同しないように窓口の二分化も行いました。※ 修理依頼は商流を通じてお願いします。

(従来)

修理依頼先	support@zbr.co.jp
お問合せ先	support@zbr.co.jp

⇒

(現在)

修理依頼先	repair@zbr.co.jp
お問合せ先	support@zbr.co.jp

また、当社HPを改善し、お客様からのお問合せを減少させるため、お問合せ前に確認できるトラブルシュートツールの強化計画、動画による施工マニュアルの作成、掲載を進めております。

以上のとおり、コールセンターの体制を強化し、お客様のご期待に添えるように推進してまいりますので、変わらぬお引き立てを賜りますよう、何卒よろしくお願い申し上げます。

以上