

スタンバイオペレーションサービス (コールセンター即日開設サービス)

リスク対策はサービスの一環

天災、商品不具合、予期せぬ事故、企業には消費者とのコミュニケーション窓口を緊急で開設しなければならない場合があります。そのようなリスクに予め備える事、それは企業から消費者へのサービスの一環であるとの考えから、もしもしホットラインは、お客さま企業にいつまでも、消費者に信頼され・選ばれ続ける企業でいていただくために、有事への万全の備え“スタンバイオペレーションサービス”をご提供致します。

自社でリスク対応センターの構築は難しいが、有事には備えたい。

何か起こってからアウトソーサーを探しているのは対応が遅れる…

緊急対応とは言っても、きちんとお客様との対応履歴や音声は管理したい。

予想外に電話が多くて大変！
予期していなかった質問への対応はどうすればいいの？

オペレーターがきちんと対応してくれるかが不安。とくに気になる点はやっぱりその場で指示したい。

今回のデータはきちんと残して、今後の改善に役立てないと！



事前にご登録 いただきます

- フリーダイヤル登録
- オペレーションフロー
スクリプト構築
- システム/レポート開発

万全の体制を 即日に実施

- フリーダイヤル開通
- 事前準備内容の再確認(対応システム開発、オペレーションフロー構築、スクリプト作成、レポート書式の作成)
- 人員配置と教育研修

センター運営開始後も、 密接な情報連携により オペレーションを改善

- 関係者との連携・報告
- オペレーションフローやスクリプトの改良
- 音声データ聞き起こしによる対応品質保証と継続指導

アウト
バウンド
イン
バウンド

必要に応じて 柔軟な対応



8拠点で
1400席

9:00~21:00
オプションで24h対応

「スピーディー」

予め予約いただいた回線数に応じたオペレーターを即日配置します。

「フレキシブル」

インバウンドやアウトバウンド状況に応じて柔軟なオペレーションが可能。開始後も、席数や期間を変更できます。

余分なコストを抑えて、 本当に必要な経費のみ



「従量制」

スタンバイコールセンター利用時の運営費用は従量制です。余分なコスト負担はありません。

「アライアンス」

想定外の対応に備え貴社社員の常駐が可能です(専用ブース限定)。

会話データは管理して 有効活用

「セキュリティ」

万全の設備と体制で、情報漏洩の危険性を最小化します。

「対応品質」

すべての会話を録音し、品質を担保。オペレーション改善も継続的に実施します。

- (ご提供価格) 個別お見積り
- (ご提供条件) 事前登録制(登録料有り)
- ・年間契約