

Press Release



2014年1月8日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、「緊急コールセンターサービス リスク対策パック」を提供開始 ～緊急事態発生時に最短1日でコールセンターを開設～

トランスコスモス株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長兼 COO:奥田昌孝、証券コード:9715、以下、トランスコスモス)は、情報漏えいやリコールなどの緊急事態発生時に最短1日で緊急対応窓口のコールセンターが開設できる「緊急コールセンターサービス リスク対策パック」の提供を開始します。

リスク対策パックは、フリーダイヤル取得・回線維持やマニュアル作成など、緊急事態に備えた事前準備をパッケージ化したものです。企業は、このリスク対策パックを予め導入しておくことで、緊急時に最短1日でコールセンターを立ち上げることが可能となり、発生したリスクを最小限に軽減することができます。また、リスク対策パックには、実際に事故が発生した場合を想定した模擬訓練などの実施も含まれていますので、迅速だけでなく顧客対応の品質も担保できます。



■リスク対策パックを利用した緊急対応窓口開設までの流れ



■価格表

・初期費用: 20万円～

業務フロー策定	対応方針の確定～実際の応対方法まで実際に緊急事態が発生した場合を想定して業務の流れを策定します
コールフロー策定	センター稼動時にすぐに電話を受信するための交換機の設定を行ないます
管理者業務習得	事前にデモや研修、教育を通して業務習得します。緊急時にスムーズな立ち上げを実現します
マニュアル作成	想定した危機管理についてトークスクリプト・FAQを作成します
フリーダイヤル取得 回線維持	フリーダイヤル番号を取得します。事前に取得することにより、媒体掲載・印刷がスムーズに行なえます
連携ルール策定	緊急対応発生時の業務分担・範囲・連携フローをあらかじめ策定します
対応窓口業者検討	DM 発送・物流手配・データエントリーなど緊急対応時に付随業務の準備支援を行ないます

・ランニング費用:月額2万円～

フリーダイヤル維持費	取得したフリーダイヤルの番号を維持します
PBX 維持費	PBX を設定した状態で維持し、即時着信できるよう準備しておきます
メンテナンス作業費	当初策定したフローや連携ルールなどを定期的に見直してメンテナンスします

・フリーダイヤル維持とは、あくまでも番号を保有するのみであり、回線数をお約束するものではありません

・事象発生時のイニシャル費用およびランニング費用は、別途御見積りとなります

※トランスコスモスは、トランスコスモス株式会社の日本及びその他の国における登録商標または商標です

※その他、記載されている会社名、製品・サービス名は、各社の登録商標または商標です

(トランスコスモス株式会社について)

私たちは1966年の創業以来、優れた「人」と最新の「技術力」を融合し、より付加価値の高いサービスを提供することで、お客様企業の競争力強化に努めて参りました。コールセンターサービスをはじめ、ビジネスプロセスアウトソーシングサービス、デジタルマーケティングサービスなど、それぞれのサービスを単独、または融合させることで、お客様企業にマーケティングの最適化および効率化、EC・通販事業などの売上拡大や、バックオフィスや情報システム運用などの業務効率向上とコスト削減を実現する、総合的なITアウトソーシングサービスを提供しております。さらに、これらのサービスは国内だけでなく、アジアを中心に、グローバルに展開しております。私たちは高品質なアウトソーシングサービスを世界規模で提供する、お客様企業の「Global IT Partner」を目指しています。(URL: <http://www.trans-cosmos.co.jp>)