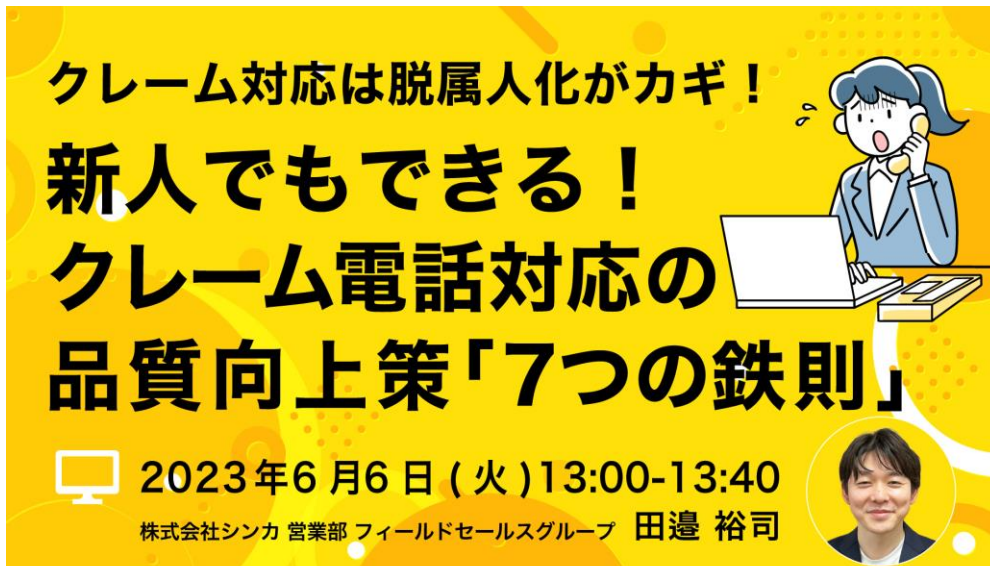


クレーム対応は脱属人化がカギ！

「新人でもできる！クレーム電話対応の品質向上策『7つの鉄則』」開催

2023年6月6日 13時 オンライン配信

クラウド型コミュニケーション管理ツール「カイクラ」の開発・販売を行う株式会社シカ（本社：東京都千代田区、代表取締役社長 江尻高宏、以下、「シカ」）は、無料オンラインセミナー「新人でもできる！クレーム電話対応の品質向上策『7つの鉄則』」を2023年6月6日（火）に開催いたします。



クレーム対応は脱属人化がカギ！
新人でもできる！
クレーム電話対応の
品質向上策「7つの鉄則」

2023年6月6日（火）13:00-13:40
株式会社シカ 営業部 フィールドセールスグループ 田邊 裕司

社内の体制構築、新人でもできる電話対応の方法をご紹介します！

お客さまからのクレームは電話で頂くことが最も多いですが、その際に適切な対応ができれば、自社の評価をアップさせることができます。しかし、対応を間違えれば、更なるクレームにも繋がりがかねません。

今回は「クレーム対応の脱属人化」と「クレーム電話対応の品質向上」にフォーカスして、社内の体制構築、新人でもできる電話対応の方法をお話いたします。

■このようなお悩みをお持ちの方は、ぜひ今回のセミナーにご参加ください。

- ・ お客さまからクレームの電話が多い
- ・ 適切なクレーム対応の方法が分からない
- ・ クレーム対応がその場しのぎで属人化している
- ・ 電話対応の品質にばらつきがある
- ・ 固定電話に慣れていない新人が多い

新人でもできる！クレーム電話対応の品質向上策「7つの鉄則」について

【開催概要】

タイトル : 新人でもできる！クレーム電話対応の品質向上策「7つの鉄則」
開催日時 : 2023年6月6日（火）13時00分～13時40分(予定)
会場 : オンライン
※Zoomの事前インストールをお願いいたします。
参加費 : 無料
主催 : 株式会社シンカ

【お申し込み方法】

- ・ イベント詳細ページ (<https://kaiwa.cloud/seminar/seminar-20230606/>) より必要事項を記入しお申し込みください。
- ・ お申込頂いた際のアドレスに Zoom の URL を自動送信メールアドレスからすぐにお送りいたします。
※万が一 URL が届かない等、お問合せは下記にご連絡をお願いいたします。
「カイクラ」セミナー運営事務局 marketing_seminar@thinca.co.jp

講師プロフィール

田邊 裕司 / Yuji Tanabe

(株式会社シンカ フィールドセールスグループ)

2019年に株式会社シンカに入社。自身が固定電話恐怖症だった経験乗り越えて、現在は電話業務改善のコンサルタントとして従事。

入居者様からのクレーム電話が特に多い「不動産の賃貸管理業」を中心に、自動車、土業、冠婚葬祭、製造業、IT、サービス業など多数の企業の電話業務改善に携わり、現場で起こりうる課題と解決策を熟知して、クライアントへの提案に取り組んでいる。

カイクラとは

「カイクラ」は、クラウド型のコミュニケーション管理ツールです。

CTIやSMS（ショートメッセージ）、ビデオ通話など、顧客コミュニケーションを一元管理する機能を有しています。異なるコミュニケーション手段を用いても顧客ごとにコミュニケーション履歴情報を一元管理できるので、担当者以外でもこれまでの経緯を把握した上で、顧客対応することが可能になります。「カイクラ」を利用すれば、自宅からオフィス電話にチーム対応することも可能。テレワーク時の顧客コミュニケーションもサポートします。

「カイクラ」は2014年8月のサービス開始以来、導入100業種・業態以上、2,400社、3,500拠点以上で利用されています。2015年12月にNTT東日本正式受託商品として認定され、2016年2月第8回千代田ビジネス大賞特別賞、2018年11月世界発信コンペティション2018においてサービス部門特別賞、2020年11月ASPIC IoT・AI・クラウドアワード2020のASP・SaaS部門支援業務系分野にてベストイノベーション賞を受賞。2022年12月BOXIL SaaS AWARD Winter 2022、2023年3月BOXIL SaaS AWARD Spring 2023において、コールセンターシステム（インバウンド）部門で「Good Service」「カスタマイズ性 No.1」に選出されました。

株式会社シンカについて

社 名 : 株式会社シンカ
代 表 者 : 代表取締役社長 江尻 高宏
所在地(本社) : 〒101-0054 東京都千代田区神田錦町三丁目3 番地 竹橋 3-3ビル 6 階
設 立 : 2014 年 1 月 8 日
事業内容 : IT を活用したシステム企画・開発及び運用
クラウドサービス商品の企画・開発及び販売
運用IT サービス利用のコンサルティング
資 本 金 : 511,625,205 円 (資本準備金を含む)
従業員数 : 53 名 (2022 年 12 月末時点)
U R L : <https://www.thinca.co.jp/>

【関連サイト】

顧客接点クラウド「カイクラ」公式サイト : <https://kaiwa.cloud/>
会話に関わるお役立ち情報メディア「カイクラ.mag」: <https://kaiwa.cloud/media/>

【カイクラ SNS】

n o t e : https://note.com/thinca_2014/
Twitter : <https://twitter.com/KaiwaCloud>

【本件に関するお客様からのお問い合わせ先】

「カイクラ」セミナー運営事務 marketing_seminar@thinca.co.jp

【本プレスリリースに関するお問い合わせ先】

TEL : 03-6275-0714 Email : pr@thinca.co.jp

広報担当 : 山田