



平成23年10月4日

各位

株式会社もしもしホットライン

もしもしホットライン、シニア向けビジネスサポートサービスを開始

株式会社もしもしホットライン(東京都渋谷区、代表取締役社長 竹野秀昭、以下もしもしホットライン)はシニア層を対象としたマーケティング企画、実行、カスタマー・サービス運営を一貫して行うサービス[シニアビジネス・サポート]を開始します。

超高齢化時代を迎えた国内市場において、シニア層のニーズを的確に反映したサービスや商品の提供が急務となっていますが、一概にシニア層と言っても、インターネットの利用頻度に大きなばらつきがあり、若年層に比べて対面応対を求める方も少なくないなど、その行動様式は若年層に比べてより多様となっており、商品・サービス設計のみならず、マーケティング戦略、カスタマー・サービス等についても、データに裏打ちされた独特の設計が要求されます。

もしもしホットラインは、株式会社フロム・ナウ(東京都港区、代表取締役社長、山村浩、以下フロム・ナウ)との協業により、自社グループで展開するコールセンター、訪問、インターネットマーケティングという顧客接点周辺サービスと、フロム・ナウが提供するシニア市場向け事業・商品戦略コンサルティングや調査サービスを結びつけ、年齢に捉われずアクティブに活動するシニア層の価値観や要望を把握するための調査から、ニーズにマッチした商品やサービスの企画、顧客獲得や顧客との関係維持強化を実現するカスタマー・サービスの実行まで、企業のシニア層向けビジネスを包括的に支援するものです。

本サービスの具体的な内容は以下の通りです。

1) アクティブシニア層ニーズ調査

フロム・ナウは会員総数10万人以上のシニア向け会員サイトと提携を行い、シニア層の生の声を余すことなく収集を行います。また、フロム・ナウ独自の方法論により収集したデータを分析することを通じて、企業のビジネスの拡大に繋がるシニア市場ニーズを的確にご提案いたします。

2) シニア事業企画・構築コンサルティング

フロム・ナウはシニア市場における課題に正しく対処するため、各市場の専門アナリスト・チームと密接に協力することで、各企業に適した新たな成長機会を早期に発見し、新規シニア事業をご提案いたします。また、事業遂行に必要なチームの構成から、事業構築まで一貫したサポートで事業の成功をご支援いたします。

3) シニア向けカスタマー・サービス設計

もしもしホットラインは、これまで蓄積したカスタマー・サービスの知見に基づく顧客タイプ分類と、商品・サービスの特性とを勘案した上で、インターネット、コールセンター、店舗、自宅訪問などチャネル毎の役割と連携プロセスを含めたカスタマー・サービスの全体設計を行います。

4) シニア向けカスタマーサービスアウトソーシング



顧客タイプ分類や商品・サービスの特性に合わせて設計された各チャネルの運営においては、対応スタッフに適切な教育を施すほか、シニア層ならではのプロセスをワーク・フローに組み込むなど、シニア層の特性を加味したオペレーション体制を構築し、顧客満足度の高いチャネル運営を行います。

もしもしホットラインとフロム・ナウはこの度の協業開始を機に、下記の要領で共催セミナーを開催いたします。本セミナーでは、年齢にとらわれず自らの責任と能力において、自由に生き活きとした生活を選択するアクティブシニア市場をテーマに取り上げ、購買行動調査結果とその解説に加えて、エイジレスに生きるシニア層向けのカスタマー・サービスの最適設計をご紹介します。

＜共催セミナーについて＞

タイトル：シニア世代を攻略する ～エイジレスライフ市場における顧客戦略～

日 時： 2011年10月13日(木)14:00-16:30(受付開始 13:30～)

会 場： 小田急サザンタワー16F(株)もしもしホットライン内 セミナールーム
[東京都渋谷区代々木2丁目2番1号 小田急サザンタワー]

対象者： 企業のマーケティングやカスタマー・サービスの企画、運営責任者

参加費用： 無料

申込方法： 1)会社名、2)部署名、3)役職、4)名前、5)連絡先(メールアドレスと電話番号)を
以下方法にてご連絡ください。

[電話: 0120-610-810 Eメール: spd@moshimoshi.co.jp]

【株式会社もしもしホットライン】

1987年設立の大手BPO(Business Process Outsourcing)サービス会社です。全国に30ヶ所以上のBPOセンターを配置し、グループ全体で2万人を超えるスタッフがコールセンター、バックオフィス、対面営業支援、Webマーケティングなどの顧客接点周辺のBPOサービスに従事、通信、放送、金融、公益など、様々な業種に属する国内主要企業向けにサービスを提供しています。東証1部上場(証券コード:4708)。

【株式会社フロム・ナウ】

フロム・ナウは、日本で最大級のシニア向け会員サイト運営の小僧com(株)と、調査・コンサルティングで定評のある(株)ITRの共同出資により2011年2月に設立。小僧com(株)のシニア層向けビジネスのノウハウと(株)ITRの市場調査・分析力を融合し、企業のシニア市場向け事業戦略・商品戦略コンサルティングや調査サービスを提供するほか、シニア向けメディアサービス事業やコミュニティ／イベント／教育事業などを手がけています。また、コンサルティング会社であるフロスト&サリバンインターナショナル社との提携により有する海外のシニア関連ビジネスの知見をベースに、企業のエイジレスライフ事業企画推進に関わる幅広いサービスを提供しています。(ホームページURL:

<http://www.fromnow.co.jp/>)

【問合せ先】

営業推進事業部 販売促進室

川畑・加茂

0120-610-810