



2014年1月24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、「緊急対応窓口パッケージ」提供開始

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、情報漏えい事故やリコールなど緊急事態発生時における「緊急対応窓口パッケージ」サービスの提供を開始いたします。

「緊急対応窓口パッケージ」は、有事の際、緊急対応に求められる主な前提条件である「即時対応のための事前準備」「迅速かつ柔軟な窓口開設」「ワンストップ体制」の3つのポイントをクリアし、お客様企業の負荷を軽減し、的確にお客様の声に対応することのできるパッケージサービスです。

本パッケージのサービス概要は以下の通りです。

1. 即時対応のための事前準備

万が一の緊急時に即時対応するための体制を事前に構築することで、緊急事態発生時の初動準備を最小限に抑えます。回線数やFD設定等のインフラの確保、必要な要員数の確保や対応基準などを事前に設定し、業務の全体フローを構築します。また、汎用マニュアル・FAQ作成や教育研修を事前に準備することで、応対品質の確保を実現します。

弊社が長年のコールセンター運営の中で蓄積してきたリコール・緊急対応の知見に基づき業務フローを構築することで、ご担当者様業務の負担軽減を支援いたします。

2. 迅速かつ柔軟な窓口開設

本パッケージをご利用いただいた場合、緊急対応のご依頼から問い合わせ受付窓口の開設まで、最短6時間で行います。全国20か所以上の弊社拠点を活用し、複数のオペレーションセンターの中から必要な席数・体制に合わせて最適なセンターにて即時稼働を実施します。

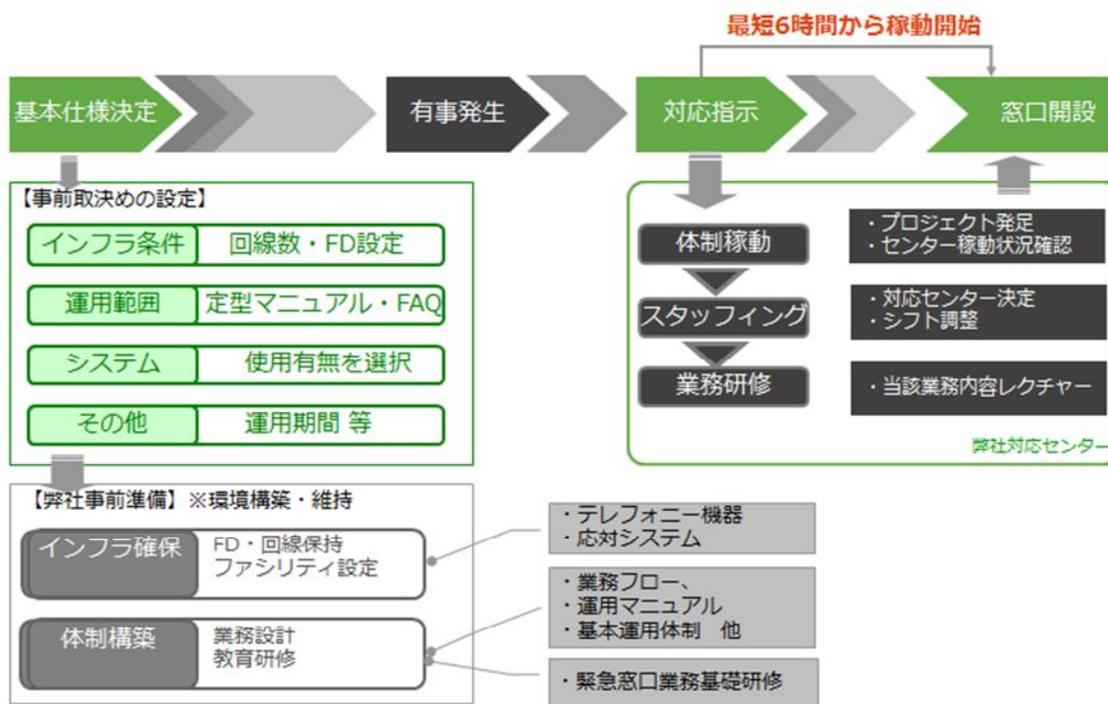
IP網により一元化された全国拠点及び各拠点の人材をフレキシブルに活用することで、窓口開設後の一時的な入電数の増加にも柔軟な対応が可能です。

3. ワンストップ体制

上記の初動体制に伴う問い合わせ受付やデータエントリーは勿論のこと、必要に応じて提携物流会社との連携を行うことで、各種配送・製品回収までワンストップの対応が可能です。



■「緊急対応窓口パッケージ」を利用した際の流れ



■価格

初期費用 : 5万円～ (フリーダイヤル番号・基本マニュアル・FAQ・基本運用スキーム構築)

ランニング費用 : 2万円～ (電話受付・データエントリー・物流拠点連携)

【株式会社ももしもホットライン】

1987年設立の大手BPO(Business Process Outsourcing)サービス会社です。全国に20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)。

【報道機関からの問合せ先】

広報・IR室 濱根、岩本
03-5351-7200(代表)

【サービスに関する問合せ先】

営業企画部 久居
0120-610-810