

(別紙)

**「リスク事前対策」**

・業務フロー、基礎マニュアル策定

緊急事態が発生した際にスムーズに対応ができるよう、基本的な対応方針・運用ルール・エスカレーション連携先等のルール策定を行います。

・フリーダイヤル取得・回線維持

緊急事態が発生した際に利用できる専用フリーダイヤル及び回線を事前に取得・維持します。

・WEB 投稿ルール策定・研修/WEB リスク調査

お客様企業の事業環境に応じたリスク要因や過去の炎上事例等を踏まえ、SNS や公式アカウントの運用ポリシー策定支援の実施や、SNS への投稿を調査分析することで潜在的なリスクの分析を行い、炎上等のリスクを防ぐための対策を提供します。

・Web リスクモニタリング

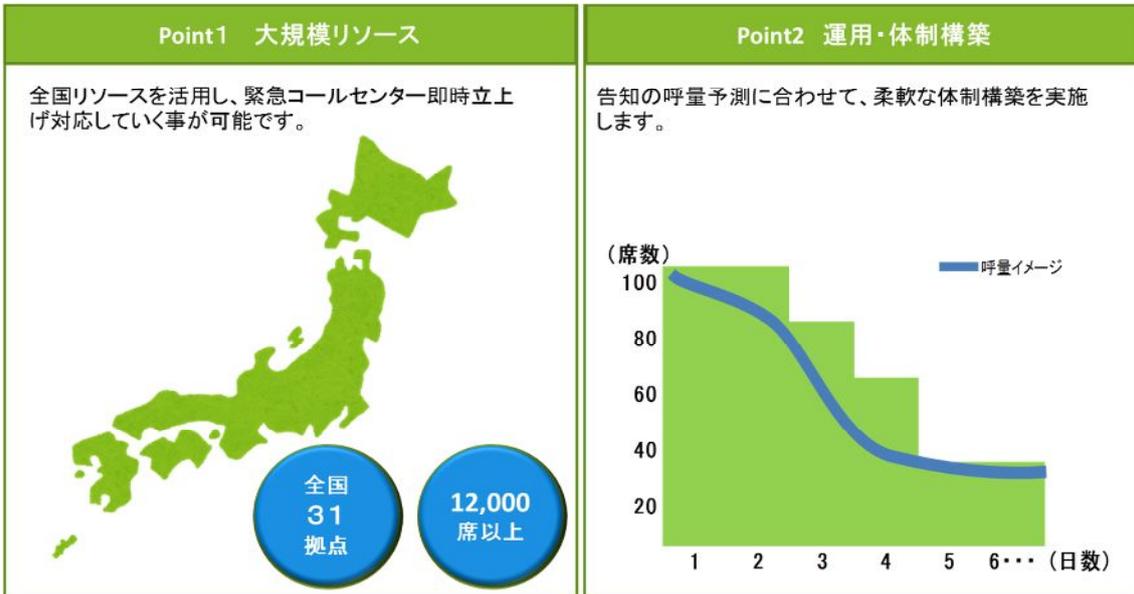
情報漏えいや事故発生が疑われる SNS 上の投稿を 24 時間 365 日間監視し、危険性が高いと思われる内容があった際には緊急通知を行います。また、緊急事態が発生した際の SNS 上の初動対応についてコンサルティングを実施します。



## 「緊急事態対応」

### ・緊急コンタクトセンター運営

りらいあコミュニケーションズが保有する大規模リソースを活用し、迅速に高品質なコンタクトセンターを提供します。



### ・訪問による製品の現地確認や調査

全国に2,000人以上の訪問専門スタッフが在籍する株式会社アイヴィジット（りらいあコミュニケーションズ100%出資）と連携して、リコール時などに直接自宅に訪問して状況確認や作業代行を行います。

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| <p>対応可能<br/>業務</p> <p>※主にリコール時</p> | <p><b>訪問対話サービス</b><br/>直接訪問し、お詫びや製品の交換手続きご説明等の実施</p> <p><b>訪問作業サービス</b><br/>現地被害状況確認、製品交換、写真撮影、長期化案件の使用状況調査、所在確認、戻り郵便事案の訪問調査等を実施</p> <p><b>トラブルシューティングサービス</b><br/>製品不具合、故障などの簡易的な問診、対応作業等を実施</p>  |
| <p>提供<br/>エリア</p>                  | <p>日本全国</p>   |
| <p>その他<br/>特徴</p>                  | <ul style="list-style-type: none"><li>・全国で常時2,000人以上の訪問専門スタッフが稼働しているりらいあグループだからこそ、接客スキル保有者による迅速なサービス提供を実現。</li><li>・多くの調査業務経験を活かし、コンプライアンスを遵守した現地調査が可能。</li><li>・業務量を問わず、1件からの業務対応が可能。</li></ul>  |

### ・SMSメールの一斉配信

サービス利用者の携帯番号が把握されている場合、携帯電話のSMS機能を活用した一斉連絡配信サービスを提供します。

### ・検索エンジン評判対策

企業として伝えたい情報や最新情報を検索結果の上位になるように最適化し、お客様に正しい情報を伝えていくための対策サービスを提供します。