

ALSI クラウド型クレーム管理システム 「ECOAS クレームマネジメント for SaaS」を提供開始

～中堅・中小製造業のクレーム対応を効率化し、顧客満足度の向上とサービス品質の改善に貢献～

アルプス システム インテグレーション株式会社(本社:東京都大田区、代表取締役社長:永倉 仁哉、以下ALSI[アルシー])は、クラウド型クレーム管理システム「ECOAS クレームマネジメント for SaaS(エコーズ クレームマネジメント フォー サース)」を2024年6月11日より提供開始いたします。

【提供概要】

製品名	ECOAS クレームマネジメント for SaaS
提供開始日	2024年6月11日
主なポイント	<ul style="list-style-type: none">中堅・中小規模企業も導入しやすいクラウド型のクレーム管理システム導入までの期間が短く、約1カ月で利用開始することが可能
ターゲット	<ul style="list-style-type: none">クレーム対応のデジタル化により、品質管理のDX化を推進したい企業迅速かつ適切なクレーム対応で顧客満足度とサービス品質向上を目指す製造業の企業
提供価格 (税別)	<ul style="list-style-type: none">導入費用:100万円～月額サービス利用料<ul style="list-style-type: none">①Quickプラン ・月額利用料金 15万円 ～/50ユーザー ～②Plusプラン ・月額利用料金 34.3万円 ～/1環境
詳細情報URL	https://www.alsi.co.jp/industry/blog/article/3156/index.html

■ECOAS クレームマネジメント for SaaSを提供開始した背景

ものづくりにおけるクレーム対応では、顧客への回答にスピードが求められますが、企業内の関連する部門間連携不足などにより、顧客への回答が遅れてしまうケースが多く、会社や製品に対するイメージが損なわれるといったリスクが付きものです。ALSIでは、アルプスアルパイングループとして30年以上にわたり、ものづくりの現場を支えてきた知見やノウハウを活かして、2021年4月からクレーム管理システム「ECOASクレームマネジメント」を提供し、顧客満足度の向上とサービス品質の改善を支援してまいりました。

昨今、DX推進の取り組みを本格化させる中堅・中小規模企業が急増しています。限られたリソースで業務効率化やコスト削減を実現すべく、クラウドサービスの利用検討が進んでおり、クレーム管理システムについてもクラウド型への要望が高まっていました。

■ECOAS クレームマネジメント for SaaSの特長

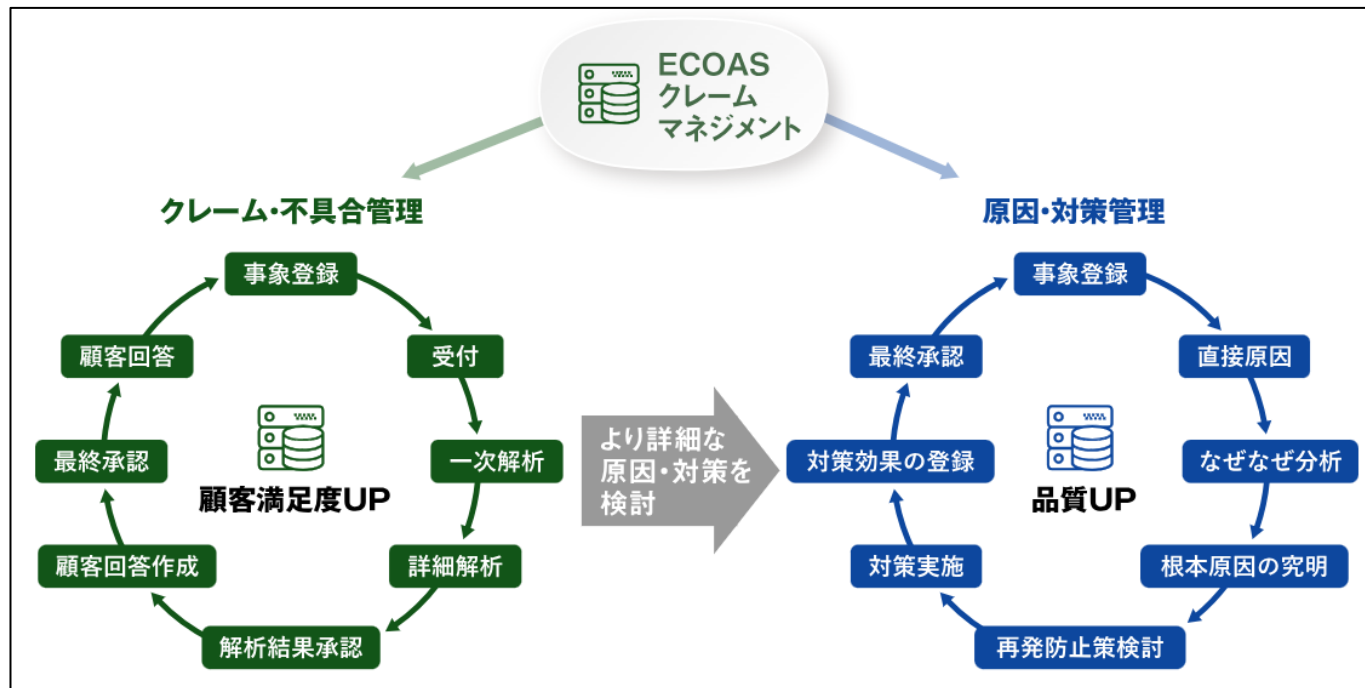
ECOAS クレームマネジメント for SaaSは、クレーム対応における「クレーム・不具合管理」および「原因・対策管理」を効率化するクラウド型のワークフローシステムです。「クレーム・不具合管理」ではクレーム受付から顧客回答までを、「原因・対策管理」では原因究明から対策実施までをシステム上で一元管理し、関連部門で情報共有しながら迅速かつ効果的に進めることが可能で、顧客満足度の向上とサービス品質の改善に貢献します。

クラウド型は従来のオンプレミス型と比べて導入までの期間が短く、約1カ月で利用開始することが可能で、ワークフローや項目等のカスタマイズにも対応しています。標準仕様で安価に利用できるQuickプランと、利用用途に合わせて自由にカスタマイズできるPlusプランを提供します。

なお、導入を検討中の企業向けに無料トライアル(1週間)の受付を本日より開始いたします。申し込みは下記よりご確認ください。

申し込みURL >> <https://www.alsi.co.jp/contact-us/digital-solution/>

<ワークフローの流れ>



<プラン比較>

	ECOASクレームマネジメント for SaaS (Quickプラン)	ECOASクレームマネジメント for SaaS (Plusプラン)
費用	<ul style="list-style-type: none"> 導入費用:100万円 ~ 月額利用料: 15万円 ~ / 50ユーザー ~ 	<ul style="list-style-type: none"> 導入費用:個別見積 月額利用料:34.3万~ / 1環境
導入期間	1カ月~	6カ月~

■ECOAS クレームマネジメント for SaaSについて

ECOASは、業務効率の向上やビジネスの加速化を支援するソリューションシリーズです。今回リリースするECOAS クレームマネジメント for SaaSは、「お客様の声を品質向上の資産に変える」というコンセプトで作成された、クレームの発生からお客様への回答と再発防止策の効果検証までをトータルにサポートするパッケージ製品です。クレームを一過性のものにするのではなく、管理蓄積し、クレーム改善のPDCAを回しながら社員一丸となって対応を進めることで、クレーム情報を資産として有効活用できます。

■アルプス システム インテグレーション株式会社について

アルプス システム インテグレーション株式会社(ALSI[アルシー])は、電子部品からシステムソリューションまで手掛ける総合メーカー アルプスアルパイン株式会社のグループ会社として、1990年に設立いたしました。製造業の現場で培った「ものづくり」の思想を原点に、「デジタルソリューション」「セキュリティソリューション」「ファームウェアソリューション」「AI・IoTソリューション」を展開しております。今後もALSIは、IT環境の変化に素早く柔軟に対応し、お客様の企業競争力強化と業務改革に貢献してまいります。

※掲載されている会社名および商品名は各社の商標または登録商標です。

本件に関する報道関係者から
のお問い合わせ先

アルプス システム インテグレーション株式会社 管理部 広報課 田代・吉井
TEL:03-5499-8181 FAX:03-3726-7050 E-mail:pr@alsi.co.jp
〒145-0067 東京都大田区雪谷大塚町1-7 URL: <https://www.alsi.co.jp/>