



2015年12月8日
株式会社マックスコム

ベストエフォート方式コールセンターサービス提供を開始 ～小規模から可能なコールセンターを安価に素早く構築～

株式会社マックスコム(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長:遠藤 元太郎、以下「マックスコム」)は、ベストエフォート方式コールセンターサービスの提供を開始致しました。

【背景】

今日の情報化社会が更なる高度化を遂げている中で、様々な企業が多様化する顧客接点への対応を求められており、業種を問わず24時間365日のサービス提供が当たり前となりつつあります。

一方で、こうした状況の中各企業は、厳しい事業環境に打ち勝つために更なるコストの削減に取り組んでいます。

マックスコムは、このような課題に対する解決策の一つとして、24時間365日稼働のマルチシェアードセンターを地方拠点に構築し、従来型のコールセンターより初期コストおよび導入期間を圧縮した、価格メリット最大化を追求したコールセンターサービスの提供を開始致しました。

【サービス概要】

「代表受け／ご案内業務」、「一次受け／お取次ぎ業務」に特化した、24時間365日稼働のお客様対応窓口サービス

【特徴】

本サービスは、マックスコムがこれまで培ってきたコールセンターおよび顧客サポート業務の運営ノウハウを最大限活かし、24時間365日稼働および業務のマルチシェアード化にて必要な稼働を確保し、様々な業務のコールフロー・マニュアルの共通化、データの一元管理などサービスの標準化(パッケージ化)により、価格メリット最大化を実現しています。その実現の中で、お客様が高い満足を得られるよう効率を追求していく、ベストエフォート方式のサービスとなります。

小規模からの運用が可能であり、経験に基づいた品質で安価に素早く構築していくことで、より多くのお客様の機会損失極小化を実現できるよう、本サービスを提供してまいります。

【業務開始日】

2016年1月