

## お客様とともに

### 物流・販売・サービス体制

#### 電話対応に加え、新たな窓口を導入し顧客サービスを強化

##### 兄弟(中国)商業有限公司がチャットによる問い合わせ窓口を開設

中国の販売拠点である兄弟(中国)商業有限公司(以下、BCN)では、コールセンターを設け、製品の故障や使用方法など、お客様の問い合わせに対応しています。

しかし、ブラザー製品を使うお客様が増えるにつれ、問い合わせも増加し「電話がつながりにくい」「待ち時間が長い」という声をいただくようになりました。

そこで、BCNがサービスの質を向上させるため2014年5月から導入したのが、インターネットを通じてチャット形式でお客様が問い合わせできるオンライン顧客サービスです。特に80以上の言語(方言)を有する中国では、聞き取りが難しい電話での会話よりも、文字による対応のほうが理解・共有しやすいというメリットがあります。また、図、表、関連サイトへのリンクなどもお客様に提供でき、より効果的な説明ができるようになりました。さらに1人で数件の問い合わせを同時に取り扱うことができるため、素早い対応が可能となりました。導入時の5月に比べ半年後にはチャットでの問い合わせ数が倍になり、全問い合わせ数の10%を超えるに至りました。数年後にはチャットによる問い合わせが電話対応を上回ると予測しています。

「サポートサービスのネット対応化により、より多くのお客様により早く、より良いソリューションサービスを提供できるようになりました。ピーク時のお問い合わせに対しても上手く対応できています」と、導入担当者もサービスの向上を実感しています。

「サポートサービスのネット対応化により、より多くのお客様により早く、より良いソリューションサービスを提供できるようになりました。ピーク時のお問い合わせに対しても上手く対応できています」と、導入担当者もサービスの向上を実感しています。

今後は、スマートフォンからチャットができるシステムの運用も計画中です。また、わざわざお問い合わせいただくことなく、お客様がサイト上で問題解決できるよう、製品のデータベースやFAQを定期的に拡充、統廃合し、より分かりやすいサービスを提供できるよう努力していきます。

あらゆる場面でお客様を第一に考える"At your side."の精神。ブラザーグループは、これからもこの精神を貫きながら、お客様のさらなる満足度向上に全力を注いでまいります。



BCNのWebサイト画面。トップページにオンラインの受付へと導入するアイコン(左端)を表示