

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SNS「WeChat」によるサポートサービスを開始

中国の販売拠点の1つである兄弟(中国)商業有限公司(以下、BCN)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、ブラザー製品をご利用されるお客様が増えるにつれ、さらなるサポート体制を整える必要がありました。

そこで2014年5月、インターネットを通じてチャット形式でお客様がお問い合わせできるオンライン顧客サービスを導入し、サービスの質の向上に努めてきました。当サービスを利用されるお客様は年々増加しています。例えば、お客様がプリンターのドライバーやマニュアルなどの資料をダウンロードしたいとき、必要なURLリンクを速やかに受け取ることができ、よりスピーディーなサポートが受けられます。さらに、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に比べ、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もあります。

スマートフォン利用者が急速に増加するにつれて、中国ではSNS「WeChat」サービスが広く活用されています。中国大手検索サイト「百度」の統計によると、2015年の第一四半期で既に、「WeChat」は中国の90%以上のスマートフォン上で利用されており、月間アクティブユーザー数は5.49億人にものぼります。

このような時代の変化に迅速に対応するため、2015年、BCNはSNS「WeChat」を利用したお客様サポートの体制を導入することを決定し、2016年4月からBCNの「WeChat」公式アカウント「兄弟中国服務」の運営を開始しました。これにより、いつでも手軽に、必要な資料、消耗品の購入、修理・サポート店の情報などを「WeChat」の機能を利用して入手することができます。

また、もしお客様のブラザー製品や関連するサービスに不具合が発生した場合、「WeChat」の撮影・送信機能を利用すれば、問題点が一目でわかり、スピーディーかつ効果的に解決に導くことができます。

今後は、お客様がより直感的にブラザー製品の操作方法を把握できるようサポート動画を公開するなど、より多くのソリューションを提供していきます。

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いきます。



「兄弟中国服務」のトップページ