ナビゲーターの設置

第一段階でお客様に適切な電話番号を選んでいただいていた方式から、電話番号を1つに統合し、すべてのお客様からの電話が案内役であるナビゲーターにつながる仕組みに変更します。

ナビゲーターはお客様のご相談内容に応じて、次レベルの適切な部門に電話をつなげる、又は、次レベルで対応できないと予め判断した場合には最終レベルの開発チーム及びエキスパートにつなげます。

この方式により、お客様が電話番号に迷う、別の部門にかけてしまうという問題が解決され、更に複雑な問題に対しては、すぐに最終レベルのオペレーターにつながるため、お客様の問題解決の時間を短縮することができます。ナビゲーターとの会話は次レベルの全部門の待機中オペレーターが聞くことができるので、次レベルのオペレーターにつながった後、お客様が2度、ご自分の問題を説明する手間を省くことができます。

チーフオペレーター制度の廃止

以前のチーフオペレーター制度を廃止し、すべてのオペレーターがチーフオペレーターレベルの回答ができるよう、製品に対する教育を徹底します。