



## こんなお悩みはありませんか？

- クレームを発生させない高い応答品質を保ちたい
- 顧客満足度を向上させ、契約継続につなげたい
- オペレーターの育成を行いたい

## 品質管理 モニタリング (QA)

高い専門知識と経験を持つ品質管理部門の専用スタッフがクライアント様のニーズに合わせてカスタマイズしたモニタリングサービスを提供することにより、応対品質向上と顧客満足度向上を実現します。

また通話内容の取り扱いにおいてのセキュリティやプライバシーの保護を最優先に考慮し、適切な対策を行います。

### 主な導入効果 RESULT

#### 1. 応対品質の向上

専門知識を持ったCRTMの品質管理部門が徹底した育成を行うことにより、安定した品質をすべてのコールで対応可能に。

#### 2. 顧客満足度の向上

定期的に行うモニタリングやデータ分析により、タイムリーに課題や問題点を把握し、迅速に対応することが可能となります。

#### 3. ロイヤリティの向上

クライアント様の個々のご状況に応じ、顧客ロイヤリティを重視したKPIを設定。データに基づく分析と改善が継続的に行われます。