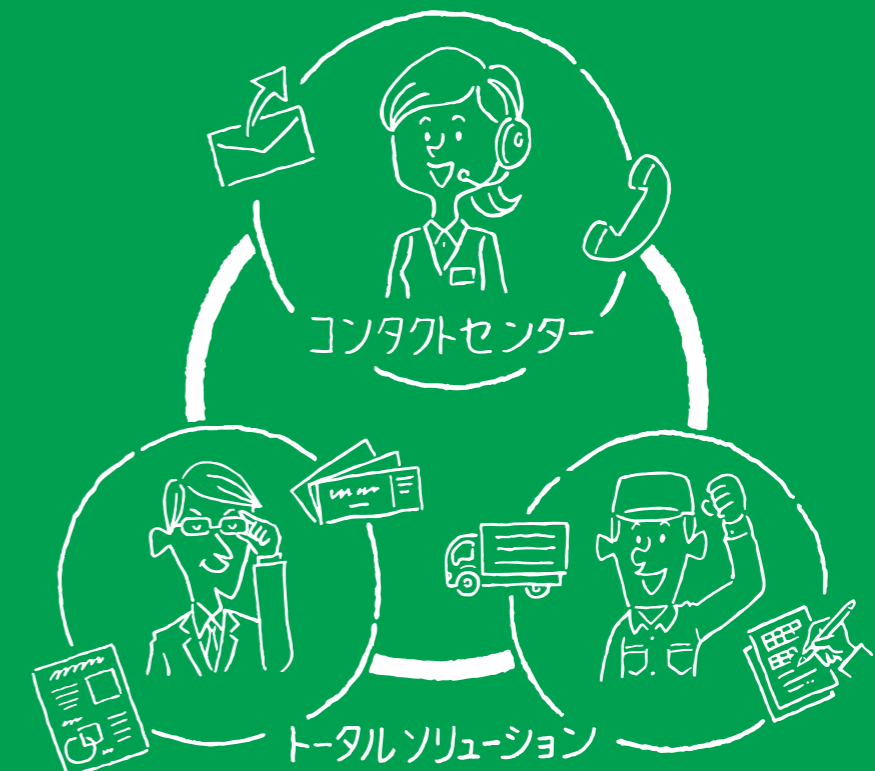


顧客コンタクト
コンタクトセンター業務

コンタクトセンター の効果的な 活用方法って あるの？



お客様のさまざまな要望にお応えします！

バックオフィス、顧客コンタクト、オペレーション支援などのサービスをご用意しています。まずは、豊富な業務受託実績のあるトッパンにご相談ください。

バックオフィス



コア業務(口座開設やキャッシュカード発行等)の事務処理業務を代行するサービスです。培った経験とセキュリティを強みに、品質アップにも貢献します。

- 申請書受付業務
- 重要文書デジタル化業務
- ギフト券作成・回収業務
- 試験総合ソリューション など



バックオフィスサービス

顧客コンタクト



顧客情報をお預かりし、目的に応じて効果的に利用するサービスです。マルチチャネルに対応してお預かりしたデータを統合・活用し、最適なアウトプットを実現します。

- キャンペーン事務局業務
- コンタクトセンター業務
- DM総合支援業務 など



顧客コンタクトサービス

オペレーション支援



販売プロセスを合理化するための支援サービスです。煩雑な管理業務をサポートし、社内経費の削減を実現します。

- 販促資材配送管理サービス
- 印刷最適生産システム「エブリザ」*
- 電子デバイス導入支援 など

※「エブリザ」は、凸版印刷株式会社の登録商標です。



オペレーション支援サービス

【紹介動画をスマートフォンでご覧いただけます】

※①ARアプリ「ARReader®」をダウンロードします。②「ARReader®」を起動してマーカーを写すとコンテンツが表示されます。

詳細な内容につきましては、弊社営業担当または下記「お問い合わせ」までご連絡ください。

お問い合わせ

情報コミュニケーション事業本部 トッパンアイデアセンター BPO本部
〒112-8531 東京都文京区水道1-3-3
TEL: 03-5840-2992
MAIL: bpo-mail@toppan.co.jp



A はい、あります!

トッパンなら、「コンタクトセンター×トータルソリューション」でさまざまな施策の効果アップにつなげます。

特徴
1

グループリソースを組み合わせたトータルソリューション提案

各分野で専門性を持つ部署との連携によりトッパンが持つさまざまなサービスを活用。それぞれの強みとコンタクトセンターを組み合わせる総合的なソリューションをご提供いたします。複数のサービスをうまく繋ぎあわせ、施策全体を効果的に運用することが強みです。

特徴
2

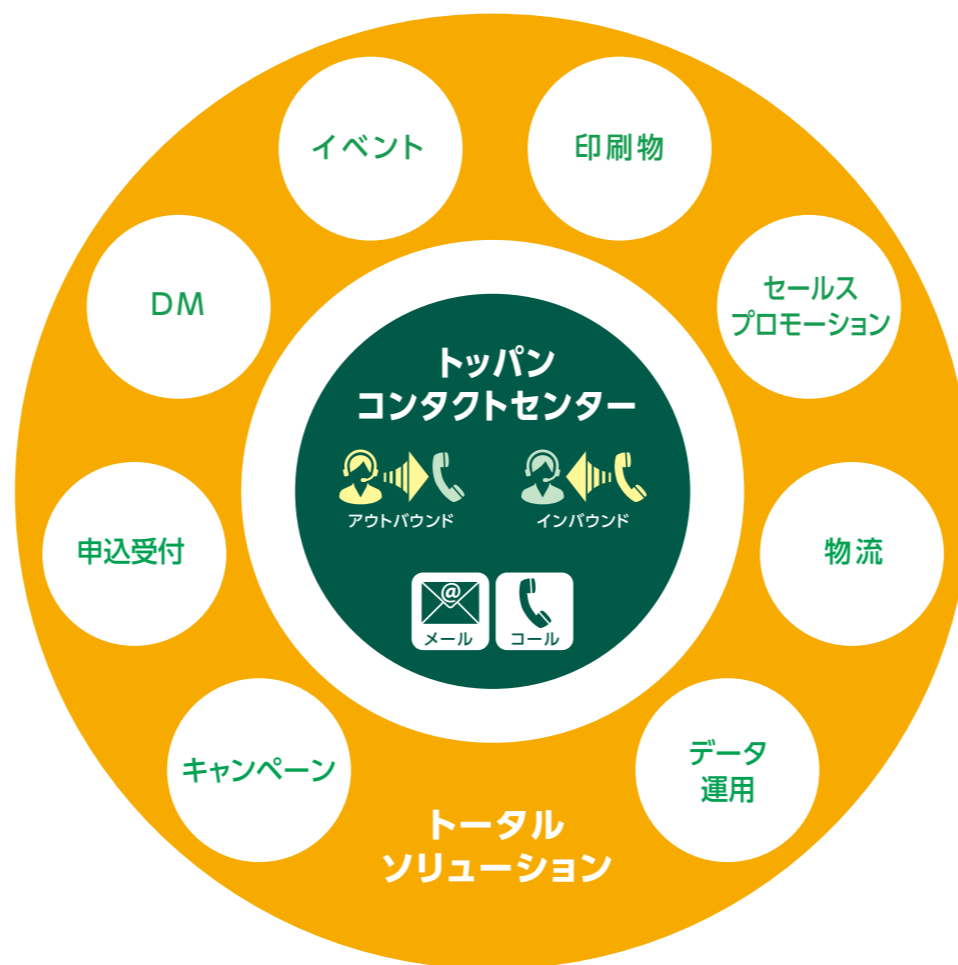
強固なセキュリティ環境と専門スタッフによる業務設計力

トッパンセキュリティ基準で構築されたセンターで運営。お客様の顧客サービス支援、営業の代行アウトバウンド、お問い合わせなど多彩な実績によって培われたナレッジ。コンタクトセンター専門スタッフによる複合的な視点の業務設計と運営をご提供いたします。

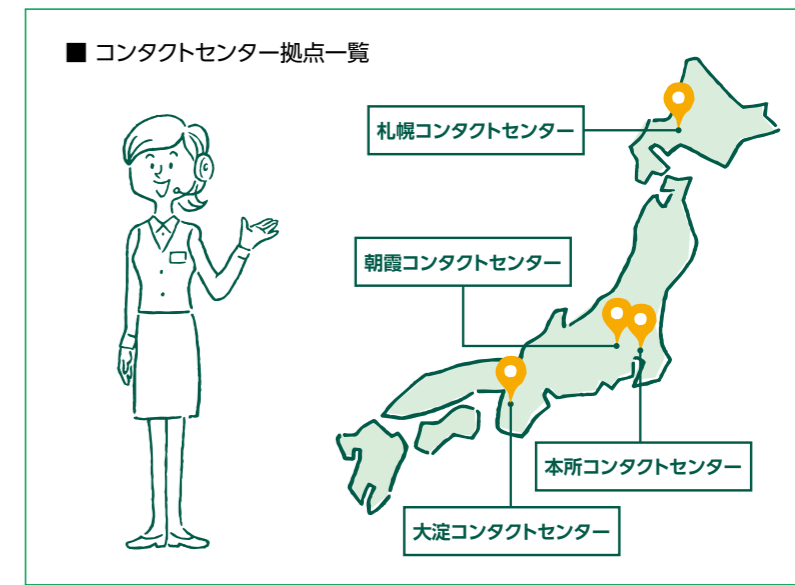
特徴
3

多様化するコミュニケーションに対応

メール・多言語など多様化するコミュニケーションにも対応。タブレットによる映像通話・チャット通話などコミュニケーションの進化にも対応し続けていきます。



業務効率・利用促進アップ・顧客満足アップなど
施策の効果アップへ



導入事例のご紹介

事例1 効果 利用促進向上 DM+アウトバウンド 自動車メーカー様

オーナー様へ点検案内等を通じた来店施策を実施。DM送付後、アウトバウンドで詳細情報を補足。「目で見せ、耳で聞かせる」ことで開封効果を促進し理解度を深めます。属性や生活スタイルにあわせてメリットを訴求し、理解と納得を促すセールストークを展開した結果、来店客数アップとお客さまの業務負担軽減に貢献できました。



事例2 効果 業務効率向上 お問い合わせ受付・申込不備対応 銀行様

各種申込みに関する、問い合わせ受付を対応。コンタクトセンターは、申込方法等のお問い合わせだけでなく、お申込内容の不備確認アウトバウンドからデータメンテナンスまで対応しました。受付処理とコンタクトセンターが連携できる運用システムを構築し、両者の緻密な業務連携によって大規模で短期間の業務に対応いたしました。

