

大手生活協同組合様 クレーム管理分析システム

Exfront Knowledgeocean®

お客様の目的

お客様からの問合せ発生から解決までをサポートする仕組みにより、対応時間の短縮や業務品質の向上。

導入前のお客様状況

■ 問題

- お客様から問合せのあった内容について、紙ベースでの処理を行っているため企画や営業に有効活用できていない。

■ 状況

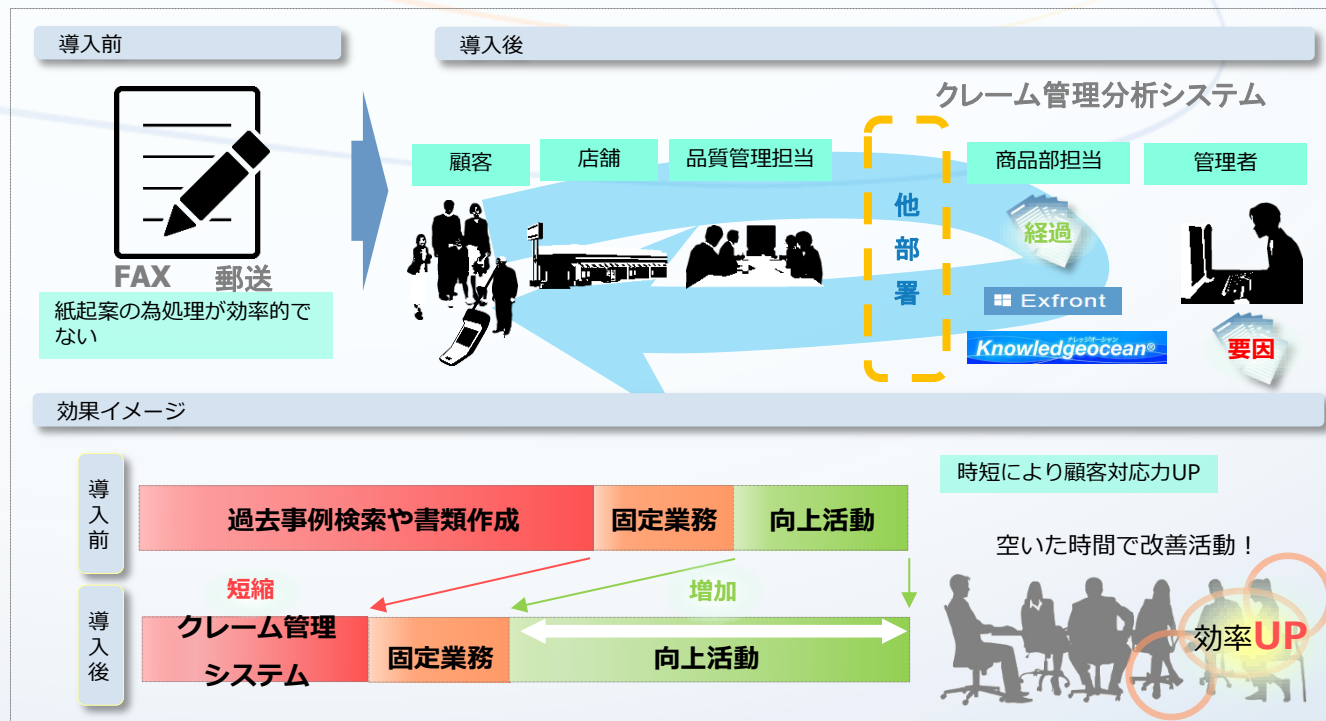
- 問合せの処理状況が把握できない。
- 関連部門への連絡漏れがある。
- 記入漏れも多く、適切な対応が困難
- 過去の類似事例を探すことが困難

■ 課題

- クレームの早期解決と作業の平準化による品質向上と、蓄積データを活用する仕組みを構築したい。

会社概要

社名：*****
業種：生活協同組合
従業員数：590名
事業内容：食品中心の生活必需品の調達、販売



導入後

- Exfront KnowledgeOceanの特性を活用
- ・ 多量な情報の中の“ことば”を自動的に関連付けて一元管理
- ・ 対応すべき問合せを一覧表示、他部門への対応依頼もシステムから指定できる
- ・ 項目検索や類似文書検索による過去事例参照
- ・ テキストマイニングによる問合せ分析

効果

- ☆ クレーム解決までの時間短縮
 - ☆ 対応品質の向上
 - ☆ 業務改善を実現
- お客様からの問合せ発生から解決までをサポートする仕組みにより、対応時間の短縮や業務品質の向上だけでなく、業務改善まで実現。