

地方銀行様 問合せ管理システム

Exfront

お客様の目的

クレーム処理をシステム化し、より高品質なサービスを提供したい。

導入前のお客様状況

■問題

支店からのクレーム情報を管理するシステムがないため、品質管理部署の負荷が問題となっている。

■状況

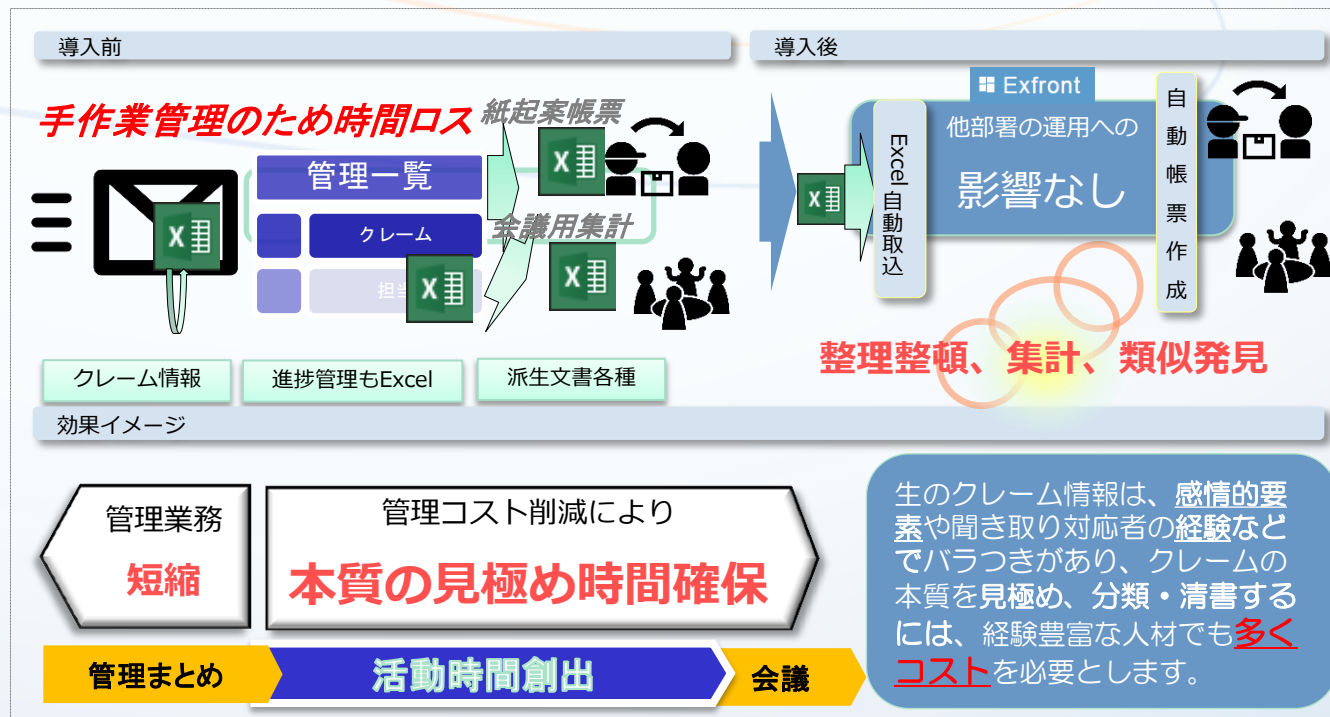
- 各支店からクレーム対応部署までは、メールまたは、電話しか連絡手段がない。
- 現状はExcelのテンプレートに記述したものを添付してもらい、問題の本質を見極め、清書してから、週一の会議と各部署へ連絡を取りまとめている。

■課題

支店や他部署の業務は変更せずに、重複登録の解消や、データの添削、集計を管理できるシステムを持ちたい。

会社概要

社名：*****
業種：地方銀行
従業員数：約1,800名
事業内容：銀行業務



生のクレーム情報は、感情的要素や聞き取り対応者の経験などでバラつきがあり、クレームの本質を見極め、分類・清書するには、経験豊富な人材でも**多くコスト**を必要とします。

導入後

- Excelとの連携
 - ・構文情報とExcelフォーマットをリンクさせExcelデータをデータベース化。
- カスタム
 - ・集計帳票化のバッチ処理を追加することで、月曜朝一に集計表を取得でき、1時間後の会議へも余裕をもって対応可能になった。

効果

☆これまで転記や集計によりかかっていた作業負荷が、Exfrontの導入により大幅に軽減されるとともに、様々な観点による検索集計による業務改善に向けた分析も可能となった。