



デコール CC.CRM

コールセンターが**元気**になるCRM

— 働き方改革の最先端 —



The screenshot displays the CC.CRM web application interface. At the top, there are navigation menus and status indicators for messages and alerts. The main area is divided into several sections:

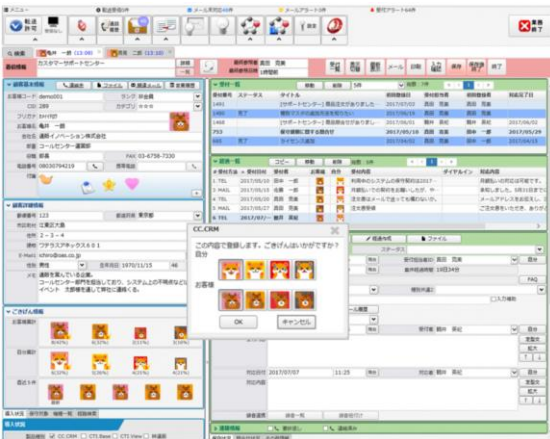
- Customer Basic Information:** Fields for customer code (2393584), rank (non-member), and company name (通販イノベーション株式会社).
- Customer Detailed Information:** Address, contact details, and a memo section.
- Ticket List:** A table showing a list of tickets with columns for ticket number, status, title, and dates.
- Ticket Detail View:** A detailed view of a specific ticket (TEL) with fields for date, time, status, and assignee.

A small dialog box is overlaid on the screen, asking for confirmation to register the current content.

Copyright (C) 2017 OAS Corporation. All Rights Reserved. Version 3.0.0 (20170514)

『人の気持ち（感情）』が把握できるCRMシステム

オペレータの「気持ち」と、お客様との「気持ちでのつながり」を可視化することで、コールセンターが抱えている『オペレータの離職』『メンタルヘルスケア』『人材育成』『モチベーション』『応対品質』『生産性』『採用コスト削減』等の様々な課題の解決に向けた新しいアプローチを実現できるCRMシステムです。

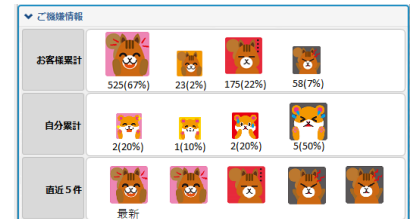


オペレータのきもち



お客様のきもち

デコールCC.CRM 3の顧客情報と合わせて、お客様の気持ちを集計して表示します。



～きもち管理パターン～

- ・お客様の気持ち集計
- ・オペレータの気持ち集計
- ・直近5件のお客様の気持ちの遷移

『人の気持ちに注目』した新しいアプローチを実現！

「オペレータの気持ち」と「お客様の気持ち」を見える化。（特許申請中）
電話応対時の対応履歴と紐づけて、お客様の「喜んでくれている」「困っている」「怒っている」やオペレータの「不安」「つらい」「うれしい」等の気持ちをスタンプと数値で把握できるので、今までになかった新しいアプローチでセンターが元気になります。

メンタルヘルスケア
うつ病対策・安全配慮

健康な職場づくり
健康経営

コミュニケーション活性化
組織活性化

顧客満足度の把握
クレームの発見

定着率アップ

人材の育成

採用コスト削減

対人対応力の向上
応対品質向上

生産性の向上

●お問い合わせ

OAS オー・エイ・エス株式会社

〒101-0063

東京都千代田区神田淡路町2-105

ワテラスアネックス6F

TEL : 03-6758-7340

ソリューション営業部 CRM営業グループ