



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 —

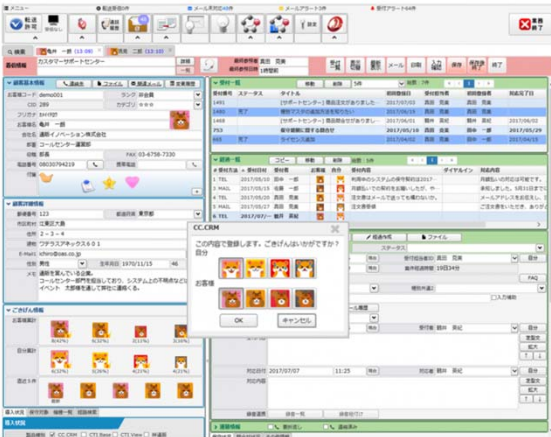
The screenshot displays the CC.CRM web application interface. At the top, there are navigation tabs for '顧客基本情報' (Customer Basic Information), '顧客詳細情報' (Customer Detailed Information), and '導入状況' (Implementation Status). The main area is divided into several sections:

- 顧客基本情報:** Fields for customer code (2393584), CID (289), name (海野 一朗), company (通販イノベーション株式会社), and contact details.
- 顧客詳細情報:** Address (江東区大島), phone numbers, and a memo about the customer's role in the call center department.
- 導入状況:** Checkboxes for product types (CC.CRM, CTI.Base, CTI.View, 録音版) and license information.
- 受付一覧 (Ticket List):** A table with columns for ticket number, status, title, first registration date, assignee, and registrant. Tickets include '商品問合せ', '保守期間に関する問合せ', 'ライセンス追加', 'システム調査依頼', and '新規でクライアントの追加'.
- 経過一覧 (Process List):** A table showing the history of actions for a specific ticket, including dates, times, and the user performing the action.
- 受付詳細 (Ticket Detail):** A view for a specific ticket (TEL) showing its title, date, and content, with a '商品説明に来てほしいとの依頼' (Request for product explanation).

At the bottom, a copyright notice reads: 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