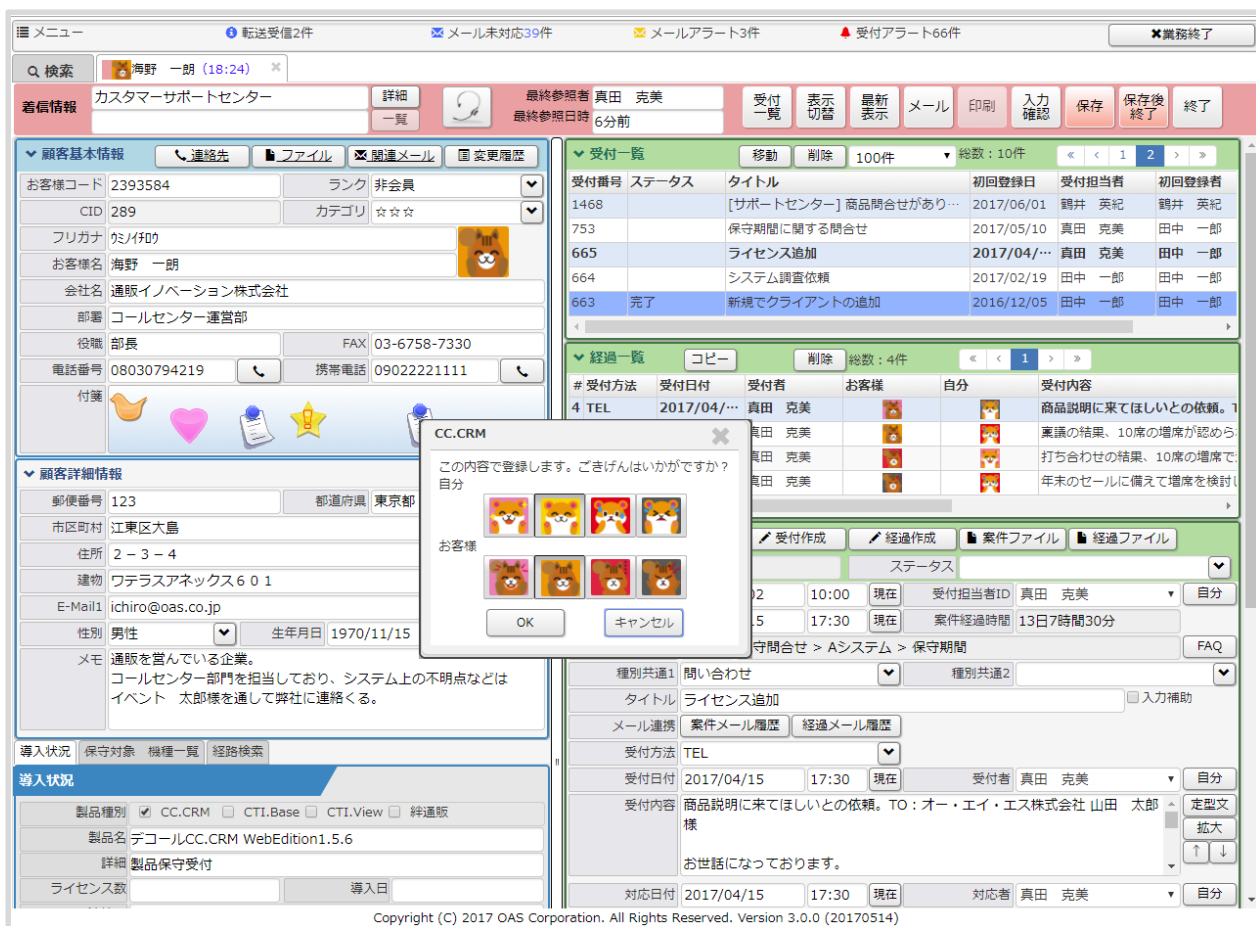




デコールCC.CRM

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 Deol CC.CRM web interface. At the top, there are notification counts for messages and alerts. The main area is divided into several sections:

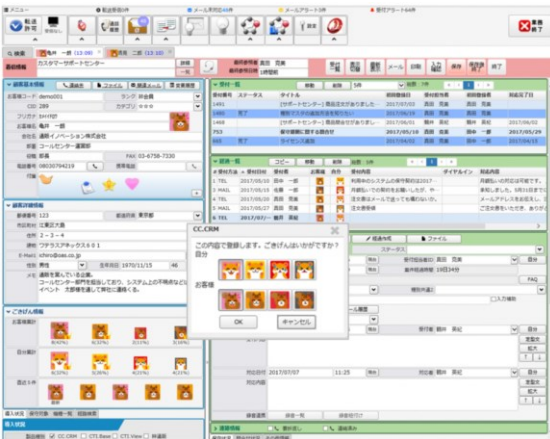
- Customer Basic Information:** Fields for customer code (2393584), CID (289), name (海野 一郎), and company (通販イノベーション株式会社).
- Customer Detailed Information:** Address (江東区大島), phone numbers, and email (ichiro@oas.co.jp).
- Ticket List:** A table with columns for ticket number, status, title, and dates. Tickets include inquiries about support center, license additions, and system investigations.
- Ticket Detail View:** A detailed view of a ticket (TEL) received on 2017/04/15 at 17:30, currently assigned to 真田 克美. The content describes a customer's request for a license and a meeting.
- Import Status:** A section for managing data imports, showing the product name 'デコールCC.CRM WebEdition1.5.6' and the license type '製品保守受付'.

A small dialog box is open in the center, asking for confirmation to register the content. It features the 'ごきげん!' cat logo and 'OK' and 'キャンセル' buttons.

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。

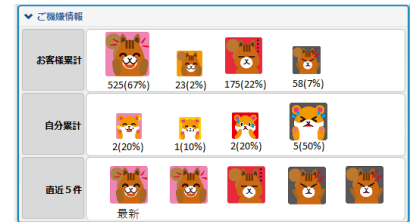


オペレータのきもち



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」が見える化。（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

〒105-0001
東京都港区虎ノ門2-10-1 虎ノ門ツインビルディング
ソリューション営業部 CRM営業グループ
TEL : 03-6758-7340
<https://crm.oas.co.jp/>