

2016年11月9日
株式会社シーエスエム

カスタマーセンター構築・運営支援サービス 「teamdesk」を提供開始

スタートアップ企業から中堅・大手企業にも柔軟に対応

BtoB 企業向けにマーケティング・アウトソーシング事業を展開する株式会社シーエスエム（本社：群馬県高崎市、代表取締役：島崎真澄、以下：CSM）は、少人数のスタートアップ企業から中堅・大手企業にも柔軟に対応できる、顧客中心型のカスタマーセンター構築・運営支援サービス「teamdesk（チームデスク）」を、2016年11月9日より提供開始いたしました。

昨今、企業における顧客接点であるカスタマーセンターは、顧客とつながる重要なチャネルであるとともに、顧客がブランドを体験する場所として、大きな注目を集めています。一方、現在多くの企業は、電話・メール・Web サイト等の各チャネルが分断して管理されており、顧客からのお問い合わせに対して、一貫性のある質の高いカスタマーサポートを提供することが極めて重要な課題となっております。

企業におけるカスタマーセンターの位置付けが、顧客との単発のやり取りを処理するという運用効率重視から、顧客との多数のやり取りを体験として蓄積し、中長期的な顧客エンゲージメントにつなげる顧客関係重視へシフトする中、当社は、顧客中心型のカスタマーセンター構築・運営支援サービス「teamdesk」を他社に先駆けて開発いたしました。

「teamdesk」は、お問い合わせのあった顧客に対して、適切なタイミングで、適切なチャネルを通じ、適切な回答を提供するという、「顧客のための問題解決センター」のコンセプトに基づき、開発されたインバウンド型のアウトソーシングサービスです。

電話・FAX・メール・Web サイト・SNS（ソーシャルメディア）、オンラインチャット、さらには紙媒体等、あらゆるチャネルを効果的、効率的に組み合わせて、顧客の問題を迅速に解決することによって、顧客との関係強化・ロイヤリティ向上を支援します。

「teamdesk」の概要は、以下の通りです。

■ サービス特長

1. わずか10日間で、お客様専用のカスタマーセンターを構築

マーケティング・オペレーション、コールセンター構築等で培った知見・ノウハウを活かし、お客様専用のカスタマーセンターを短期間で構築します。具体的には、カスタマー・インサイト分析から、センター運営・管理方針の明確化、組織的なビジネスプロセスの整理と合理化、システム化、オペレーション計画、継続的な改善等をご支援します。

2. カスタマーセンター運営・管理費は月額 30 万円～ 高いコストパフォーマンスを実現

「teamdesk」は、月額 30 万円からのリーズナブルな価格でご利用頂けます。企業におけるカスタマーセンターを所有から利用にシフトすることにより、持続的なコスト削減と経営・事業の俊敏性向上を両立させます。

※カスタマーセンター構築にあたっては、別途初期費が発生します。

3. 少人数のスタートアップ企業から、中堅・大手企業にも柔軟に対応可能

規模・用途・シーンに合わせて選べる 3 つのプラン（Professional、Enterprise、Unlimited）をご用意。これまでカスタマーセンターを活用することが難しかった、スタートアップ企業によるスマートフォンアプリ、IoT・M2M サービス等から、中堅・大手企業における新規事業、サービス企画・開発等、規模・業種を問わず、あらゆる企業においてご利用頂けます。

4. 最先端カスタマーサービスクラウド活用し、マルチチャネルを効率良く一元管理

顧客管理、コンタクト記録・履歴管理から複数チャネルの統合等を実現するためのプラットフォームとして、米 Zendesk 社のカスタマーサービスクラウド「Zendesk（ゼンデスク）」を活用。モバイルアクセス、FAQ マネジメント、ポータルサイト、ナレッジベース、コミュニティフォーラム、アナリティクス等、顧客の問題解決を効果的にご支援します。

5. 知識・経験に優れた専属チームによる手厚いサポート

顧客を深く理解し、プロアクティブに対策を講じ、あらゆるお問い合わせに対してスピーディに対応する上で、お客様専属のチームを構成します。プロジェクトリーダーの統括の元、お客様の会社・事業・サービス内容等をしっかりと理解した、経験・知識に優れたコミュニケーターがご支援します。

■teamdesk ご利用料金（Professional プラン）

- ・初期費：30 万円
- ・運営・管理費：30 万円～

今後は、お問い合わせに対する回答やクレーム処理に対するスピードと正確性を向上させるとともに、顧客の事前期待に応えるために、機械学習やディープラーニング等を活用したデータアナリティクスを実施し、「teamdesk」のサービス強化を図って行きます。

尚、「teamdesk」公式 Web サイトは近日公開する予定です。

本格的なデジタルビジネス時代を迎え、顧客ニーズが多様化・高度化する中、当社はこれからもお客様視点・お客様意識の観点から、本当に必要とされるマーケティング・アウトソーシングサービスを提供してまいります。

■株式会社シーエスエム 会社概要

会 社 名：株式会社シーエスエム
代 表 者：代表取締役 島崎真澄
所 在 地：群馬県高崎市新後閑町 4-8

設立 : 1978 年 3 月

資本金 : 1,000 万円

URL : <http://csm-it.co.jp/>

事業内容 : 株式会社シーエスエム (CSM) は、創業 39 年を迎える BtoB マーケティングを中心としたオペレーション業務のアウトソーシング企業です。「マーケティングのすべてを最適化」をコンセプトに、データマネージメントから顧客データベース構築・運用、コールセンター (インバウンド、アウトバウンド)、マーケティングコミュニケーションの企画・立案等を提供しています。

■本件に関するお問い合わせ先

株式会社シーエスエム teamdesk サービス企画室

東京都港区新橋 5-7-12 丸石新橋ビル 7F

電話 : 050-5578-2990

E-mail : press@teamdesk.jp