

固定電話恐怖症、新人でもできるクレーム時の電話対応を伝授！ お客様と従業員を守る

「クレーム対応の脱属人化と電話業務の品質向上策とは？」開催

2023年2月9日 13時 オンライン配信

クラウド型コミュニケーション管理ツール「カイクラ」の開発・販売を行う株式会社シンカ（本社：東京都千代田区、代表取締役社長 江尻高宏、以下、「シンカ」）は、無料オンラインセミナー「電話業務の現状と課題 顧客満足度と売上アップを同時に実現するための方法」を2023年2月9日（木）に開催いたします。

無料オンラインセミナー

お客様と従業員を守る！

クレーム対応の脱属人化と 電話業務の品質向上策とは？

～固定電話恐怖症、新人でもできるクレーム時の電話対応～

株式会社シンカ 営業部
フィールドセールスグループ
田邊 裕司

ONLINE | 2月9日 木 | 13:00-13:40

「クレーム時の電話対応」についてコンサルタント的視点から解説！

お客様からのクレームはお電話で頂くことが最も多いですが、その際に適切な対応ができれば、自社の評価をアップさせることができます。

しかし、対応を間違えれば、更なるクレームにも繋がりがかねません。

今回は「クレーム対応の脱属人化」と「クレーム時の電話対応」にフォーカスして、社内の体制構築の重要性、新人でもできる電話対応の方法をお話していきます。

【こんな人におすすめ】

- ・ お客様からクレームのお電話を頂くことが多い
- ・ 適切なクレーム対応の方法が分からない
- ・ クレーム対応がその場しのぎで属人化している
- ・ 電話対応の品質にばらつきがある
- ・ 固定電話に慣れていない新人

「クレーム対応の脱属人化と電話業務の品質向上策とは？」について

【開催概要】

- タイトル : お客様と従業員を守る！クレーム対応の脱属人化と電話業務の品質向上策とは？
開催日時 : 2023年2月9日（木）13時00分～13時40分(予定)
会場 : オンライン
※Zoomの事前インストールをお願いいたします。
参加費 : 無料
主催 : 株式会社シンカ

【お申し込み方法】

- ・ イベント詳細ページ (<https://kaiwa.cloud/seminar/seminar-2023209/>) より必要事項を記入しお申し込みください。
- ・ お申込頂いた際のアドレスに Zoom の URL を自動送信メールアドレスからすぐにお送りいたします。
※万が一 URL が届かない等、お問合せは下記にご連絡をお願いいたします。
「カイクラ」セミナー運営事務局 marketing_seminar@thinca.co.jp

講師プロフィール

田邊 裕司 / Yuji Tanabe

（株式会社シンカ フィールドセールスグループ）

大手住宅設備メーカー、たばこメーカーにて、新規開拓、提案営業、ルート営業の経験を経験。売上拡大のために既存顧客のフォローアップと業務効率化が重要であることを体感して、株式会社シンカに入社。
業界問わず多数の企業様をご支援する中で「共通の課題と解決事例」を熟知して、電話業務改善のコンサルティングに取り組んでいる。



カイクラとは

「カイクラ」は、クラウド型のコミュニケーション管理ツールです。

CTI や SMS（ショートメッセージ）、ビデオ通話など、顧客コミュニケーションを一元管理する機能を有しています。異なるコミュニケーション手段を用いても顧客ごとにコミュニケーション履歴情報を一元管理できるので、担当者以外でもこれまでの経緯を把握した上で、顧客対応することが可能になります。「カイクラ」を利用すれば、自宅からオフィス電話にチーム対応することも可能。テレワーク時の顧客コミュニケーションもサポートします。

「カイクラ」は 2014 年 8 月のサービス開始以来、導入 100 業種・業態以上、2,700 社、4,300 拠点以上で利用されています。2015 年 12 月に NTT 東日本正式受託商品として認定され、2016 年 2 月第 8 回千代田ビジネス大賞特別賞、2018 年 11 月世界発信コンペティション 2018 においてサービス部門特別賞、2020 年 11 月 ASPIC IoT・AI・クラウドアワード 2020 の ASP・SaaS 部門支援業務系分野にてベストイノベーション賞を受賞。2022 年 12 月 BOXIL SaaS

AWARD Winter 2022 コールセンターシステム（インバウンド）部門で「Good Service」「カスタマイズ性 No.1」に選出されました。

「IT で 世界をもっと 面白く」を掲げ、さらなる進化を続けてまいります。

株式会社シンカについて

社 名 : 株式会社シンカ
代 表 者 : 代表取締役 江尻 高宏
所在地(本社) : 〒101-0054 東京都千代田区神田錦町三丁目3 番地 竹橋 3-3ビル 6 階
設 立 : 2014 年 1 月 8 日
事業内容 : IT を活用したシステム企画・開発及び運用
クラウドサービス商品の企画・開発及び販売
運用IT サービス利用のコンサルティング
資 本 金 : 511,625,205 円（資本準備金を含む）
従業員数 : 53 名（2022 年 12 月末時点）
U R L : <https://www.thinca.co.jp/>

【関連サイト】

顧客接点クラウド「カイクラ」公式サイト : <https://kaiwa.cloud/>

会話に関わるお役立ち情報メディア「カイクラ.mag」: <https://kaiwa.cloud/media/>

【本件に関するお客様からのお問い合わせ先】

「カイクラ」セミナー運営事務 marketing_seminar@thinca.co.jp

【本プレスリリースに関するお問い合わせ先】

TEL : 03-6275-0714 Email : pr@thinca.co.jp

広報担当 : 山田