

平成 20 年 2 月 19 日

各 位



東京都渋谷区恵比寿 1-20-18 三富ビル新館 2 階

株式会社ワランティマート

代表取締役社長 今村末男

お問合せ先 営業管理部長 東川洋子

ワランティマート九州コールセンター開設のお知らせ

当社は、全国における問合せと発注業務のサービス向上を図るための拠点として、「ワランティマート九州コールセンター」を開設することとなりましたので、下記の通りお知らせいたします。

記

1. 開設の主旨

当社は、中期事業重点戦略課題のひとつとして、事業インフラの一元化を掲げ、その実現に取り組んでおります。

本日、従来から稼動しております東京コールセンター（東京都渋谷区恵比寿に開設）で培ったノウハウを活かし、全国の保証加入者を対象としたコールセンターを開設することといたしました。

当社は、保証顧客管理システムを中核として受注処理の自動化を推進しておりますが、自動化が進む一方で、問い合わせや保証シリアルの確認など電話対応が必要な場合も少なくありません。その内容は多岐に亘るため、トレーニングされたスタッフと高度なシステムとを連携させて、迅速にかつ正確に応えることを目的に、コールセンターを開設しました。また、コールセンターからお得意先に電話を掛けて、受注促進を行うアウトバウンドを実施し、保証対象製品による緊急対応を図ることや、製品リコール・クレーム等による情報提供のスピード化を図るなど、積極的にお得意先に働きかけるコールセンターを目指してまいります。

さらに、東西の2のデータセンターを利用して二重化することにより、災害時にも対応業務を継続できる体制を整え、製品機能保証会社としての社会的使命に応えてまいります。

2.

施設の概要

(1)名 称： ワランティマート九州コールセンター

(2)所 在 地： (株)ワランティマート 福岡営業所内
福岡市中央区舞鶴 2-1-10 福岡ロプロビル 5F

(3)席 数： 26 席

(4)主要な機能： 1) 受電アプリケーション
2) 応対履歴管理システム
3) リペア自動発注システム
4) 東西バックアップ機能

以 上

3. 本件に関するお問合せ

株式会社ワランティマート

営業管理部長 東川洋子

電 話 03-5791-1100

メール info@warranty.co.jp