

緊急対応・リコール向けパッケージ「ワンストップ アシスト」を提供開始 ～緊急事態発生時に緊急窓口から現地サポートまでワンストップで提供～

株式会社ウイング（本社：広島県広島市、代表取締役社長：池田 政之 以下、ウイング）株式会社エヌ・ティ・ティ マーケティングアクト（本社：大阪府大阪市、代表取締役社長：横山桂子 以下、NTT マーケティングアクト）、スリープロ株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：彦坂 昌彦 以下、スリープロ）は3社で連携し、情報漏えいやリコールなどの緊急事態発生時に緊急対応窓口等の初動対応から配送や回収等の現地対応サポートまで提供可能な、緊急対応・リコール向けパッケージ「ワンストップ アシスト」の提供を開始します。

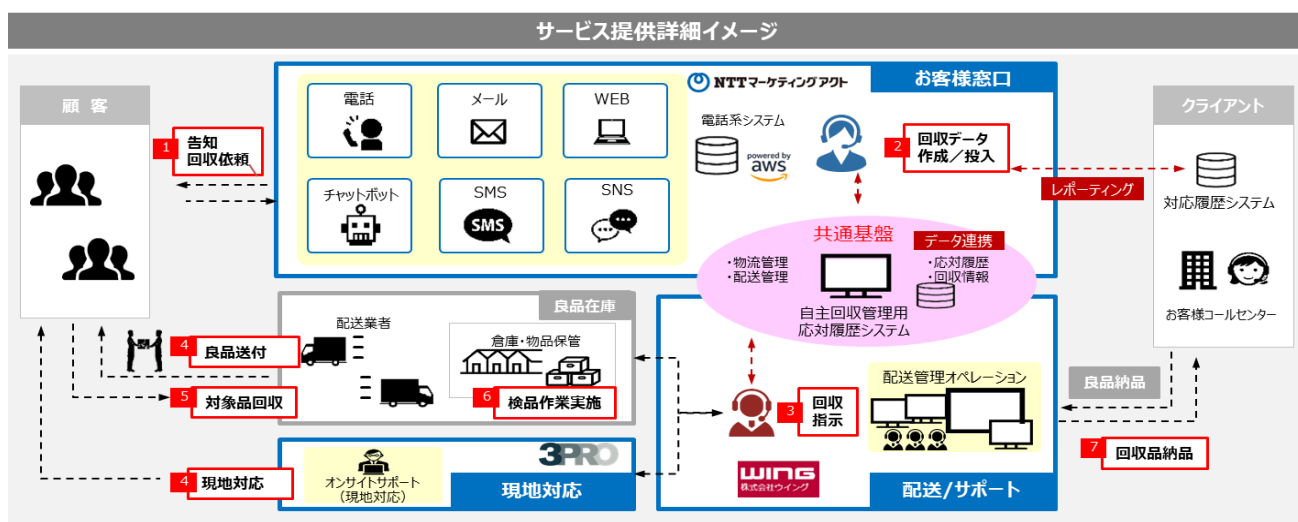
1.背景

近年、企業を取り巻く環境はますます複雑化し、リスクも多様化しています。情報漏えいやリコールなど企業における緊急事態が発生した場合に、リスクを最小限に抑えお客様の信頼回復を図るためには、迅速かつ正確なサポート体制の構築が重要です。

2.概要

（1）ワンストップ アシストの概要

「ワンストップ アシスト」は、NTT マーケティングアクトが企業の緊急対応時に短時間で顧客窓口を立ち上げる「緊急対応お客様窓口」と、ウイングの「往復便ソリューション」と、スリープロの「全国オンサイトサポート」を統合し、一連業務をワンストップで効果的に提供することで緊急時の課題解決をサポートします。



(2) サービス提供の主な特徴

緊急事態が発生した際に、「告知～受付窓口～物流～現地対応・回収」などリコールにおける一連の業務をオールインパッケージで迅速かつ高品質に提供します。

【お客様窓口】

- ・Amazon Connect を活用し、ご依頼から**最短半日で電話システムを準備**し迅速な業務立ち上げを実現。
- ・チャットボットをご依頼から**最短 1 日で立ち上げ**、24 時間の問合せ可能なマルチチャネル対応を実現。
- ・お客様の応対から**自動で問合せ内容を抽出**し、適切な FAQ の迅速な整備をサポート。窓口の対応範囲を広げた高品質な応対が可能。
- ・リコール業務後、緊急お客様窓口に入った問合せの VOC 分析による、**潜在リスクの抽出などのリスク回避アクション提案**や**商品開発提案**が可能。

【配送管理】

- ・お客様窓口の対応状況と、物品（代替品・回収品）管理や検品、配送情報とを**同一基盤で管理することにより、配送の流れとタイミングを最適化**。
- ・独自の基盤にて、物流とコールセンターが連動することで、物品配送のタイミングを捉えたコンタクトを実現し、物品のセットアップなどの**リモートサポートによるアクティブな対応**によりスピーディーな事態収束を図ることが可能。

【オンサイトサポート】

- ・**全国 125,000 名のオンサイトスタッフを活用**し、コンシューマ向け、法人向け問わず、現地訪問サポートを展開。
- ・必要な時に必要な場所で必要なサービスを提供できることで、リコール対応時の**現地診断から対象製品の設置・交換、保守**までのフィールド側の補完を実施。

3. サービス提供における各社の役割

■ NTT マーケティングアクト

- ・全体業務設計
- ・お客様対応窓口の構築・運用

■ ウイング

- ・お客様対応窓口での受付内容に応じたマルチオペレーションのセンター機能
- ・物流と連携したタイムリーな遠隔サポート業務

■ スリープロ

- ・現地診断サポート業務（リコール対象診断）
- ・オンサイトサポート業務（設置・設定・交換・回収等）

4. 提供開始時期

2019 年 11 月 28 日（木） 13:00～

5.お申込み方法

本パッケージのお申込みは NTT マーケティングアクトが一元的に受付を行います。

6.今後の展開について

この度提供開始するパッケージを通して顧客と企業のコミュニケーションを円滑にし、顧客の製品やサービスに関する不安解消や課題解決を迅速かつ精確に図ることで、企業に対するイメージや信頼の早期回復、カスタマーエクスペリエンスの向上をサポート致します。

--本件に関するお問い合わせ先--

【報道機関からのお問い合わせ先】

株式会社ウイング

経営企画室 担当：辻、羽仁

TEL：082-555-0055

(月～金：9時30分～18時/土日祝および年末年始を除く)

【NTT マーケティングアクトに関するお問い合わせ先】

株式会社エヌ・ティ・ティ マーケティングアクト

カスタマーソリューション事業推進部 第二営業部門 プロジェクト推進担当[担当：丸野 伊藤 山本]

TEL：06-6450-5502

(月～金：9時30分～18時/土日祝および年末年始を除く)

【スリープロに関するお問い合わせ先】

スリープロ株式会社

リコール業務担当窓口

TEL：06-6201-1056

(月～金：9時30分～18時/土日祝および年末年始を除く)

※電話番号をお確かめのうえ、お間違いのないようお願いいたします。