

お客様を満足させ売上拡大を実現する
ベストソリューション

ザ・CSM

THE Customer Service Management

★
顧客満足度
向上

★
売り上げ
拡大

★
ナレッジ
蓄積



デジタルワークフローでお客様の不満を**スピード解決**

01 問い合わせの
遅延を防止



問い合わせの回答が、既定の間を
超えて遅れていないか監視。
回答が遅れている問い合わせをア
ラートしサービス品質を維持します。

02 適切な担当者に
自動割り当て



定めた「ルール」に基づいて、適切な
担当者に自動で割り当てることが
可能。初めから適切な担当者が
対応することで問題解決も存速に。

03 似た問題の
解決策を参照



問題の解決策は、それ以降に発
生した同様の問題の解決に役立
てられます。解決策を参照するこ
とで担当者の回答を助けます。

顧客の不満を解消する必要性

お客様窓口が届くクレームは数件であっても、これは氷山の一角であり、
背後にはより多くのお客様が不安を抱えているのです。
お客様の不安を迅速に解決することができれば、その大半が再購入に
繋がると言われています。

トラブル
クレーム

● 顧客の不満

ご提供物

ご利用環境から基礎研修まで、**導入しやすいパッケージ**でご提供させていただきます。



ザ・CSMご利用環境

クラウドでご利用いただける
ServiceNowの環境と各種
機能をご提供



ライセンス

Full filler license ×3
Lエージェント（担当者）
Lマネージャー（管理者）



初期データ投入作業

・設定用テンプレート
・初期サービスカタログ設定
・初期Full filler登録



基礎研修

1日間の基礎操作研修を
オンラインでご提供
（計7時間）



マニュアル

基礎操作から各種機能用まで
計6マニュアルをご提供



オプション

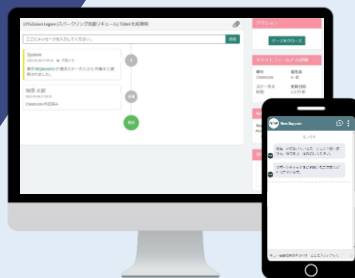
機能カスタマイズなど、
ご相談に応じて調整します

導入スケジュール

サービスパッケージとしてご提供することで**ご契約後、最短3週間後から運用開始**することができます。
電話・メールの安心サポートもご用意！



立ち止まっていた“DX化”を、多くの機能を持ちながら気軽に始められるザ・CSMでスタートしてみてもいかがでしょうか。



ザ・CSM
THE Customer Service Management

詳しいご案内やご質問・ご要望はお気軽にご連絡ください

株式会社Blueship

〒150-0002 東京都渋谷区2-15-1 クロスタワー17F

☎ 03-6434-1210

<https://www.blueship.co.jp/>

