

こんなお悩みはありませんか？

- ☑ カスタマーセンターをアウトソースしてコスト削減を行いたい
- ☑ 応対品質を向上させて顧客満足度を向上させたい
- ☑ 緊急で電話受付窓口を開設したい

インバウンドセンター

CRTMのサポートセンターでは、クライアント様の顧客戦略を十分に理解した上で、品質の高い応対、顧客・消費者にメリットのあるご案内を致します。また、対話を通じて顧客の状況や特性を分析し、クライアント様にとって重要なマーケティングデータを提供致します。多種多様な窓口運営の経験を生かして、各種窓口開設・運用のサポートをさせていただきます。更に、コールセンターの効率化を追求し、「収益」の最大化と「顧客満足度」の向上を実現致します。

サービス導入事例



サービスの特徴

1. マルチタスク人材

CRTMのインバウンド業務の特徴はオペレーターがマルチタスク人材であること。インバウンドオペレーターにもアウトバウンドを経験させることでクロージング力が身につき、高品質なインバウンドセンターをご提供できます。

2. 提案力

アウトバウンドを経験することによって、応答率だけでなく「高い成果」を出すインバウンドセンターを運営。自ら積極的に提案をし、アップセルやクロスセルなどを行って、収益貢献を図る。

3. 24時間対応

急な案件にも品質を保持して24時間対応できることも強みのひとつ。さらに多言語にも対応しており、英語はもちろん、アジア・ヨーロッパ圏の言語など10ヶ国語以上に対応可能。