平成27年10月1日

部長各位

サポートサービス部長

新サポート体制の展開について

　かねてより懸案事項でありました当社製品のサポート体制に関して、以下のように強化し、新しい体制で展開していくことになりましたので、ご協力の程よろしくお願いします。

現状の問題点

複数の問い合わせ先があり、お客様が間違えやすい。場合によっては掛け直しをお願いするため、クレームに発展することがある。

地区ごとに配置された窓口担当者が広範な問い合わせに対応するため、回答に時間がかかることが多い。

①②のような状況からお客様からのサポートに対する評価が低い。

新サポート体制のコンセプト

顧客を中心に“わかりやすい”“速い”“丁寧”なサポート体制の確立。

新サポート体制の方針

問い合わせ先を見直し、窓口の明確化を図る。

専門分野を決めて対応することにより、問い合わせから問題解決までの時間を短縮する。

誠意ある対応を徹底し、顧客満足度の向上を図る。

具体的な施策

窓口を一本化して「FOMサービスセンター」を設置し、「購入前」と「購入後」の2つに分ける。

分野ごとに専門の窓口担当者を配置する。

話し方、敬語の使い方など接客・サービスのマナー教育を定期的（月1回）に行う。

FOMサービスセンターの基本体制

名　　称：FOMサービスセンター

電話番号：0120-11-XXXX

以上