

ALSI、クレーム管理システム 「ECOAS クレームマネジメント」を 4 月 13 日より提供開始 ～クレームへの迅速な対応と再発防止で顧客満足度と品質向上を後押し～

アルプス システム インテグレーション株式会社(本社:東京都大田区、代表取締役社長:永倉 仁哉、以下 ALSI[アルシー])は、クレーム管理システム「ECOAS クレームマネジメント」を 4 月 13 日から提供開始することを発表します。

■製品概要

サービス名	クレーム管理システム「ECOAS クレームマネジメント」
提供開始日	2021 年 4 月 13 日
主なポイント	・ワークフロー機能で、クレーム対応の全プロセスがスピーディーに進む ・クレーム発生後の詳細解析からお客様への迅速な回答をサポート ・クレーム発生の根本原因を究明し、再発防止策を実行し、その効果を検証 ・ALSI 独自のシステム基盤で、短期導入と低価格を実現
ターゲット	お客様からの指摘やクレーム情報の管理・共有を進めたい企業 クレーム情報の発生原因の分析と対策を効果的に行いたい企業 クレームの発生をチャンスと捉え顧客満足度と品質向上をめざす企業
詳細情報 URL	https://www.alsi.co.jp/industry/ecoas-complaint/

■「ECOAS クレームマネジメント」提供の背景

クレーム対応においては、何よりスピード感のある対応が求められます。ところが、社内でクレーム管理体制が整っていない企業では、関連する部門が連携していないため、お客様へすぐに回答できない場合が多くあります。こうした企業では、クレーム内容を関連メンバで共有し、再発防止策を実施するという対応が必要となります。

ALSI では、長年に渡るクレーム管理システムの運用・保守経験を活かして、これらの課題を解決する「ECOAS クレームマネジメント」システムをリリースします。このシステムは、ワークフローでお客様からのクレーム情報を関連部署へすばやく共有し、回答するまでの全ての情報を一元管理します。更に再発防止策の実施とその効果検証までを行い、顧客満足度の向上とサービス品質の改善を実現いたします。

■「ECOAS クレームマネジメント」の強み

①ワークフローでスピーディーに処理が進む

「ECOAS クレームマネジメント」は、国内導入実績 7,500 社超のシステム共通基盤「intra-mart(※)」上で動くシステムです。担当者がクレームを受け付けた後、その内容はワークフローで素早く関連部門に共有されます。また、クレーム情報を一元管理することにより、対応状況や過去の履歴も簡単に確認できるようになるなど、見える化が進みます。

②2つのワークフローで、顧客満足度と品質の向上を実現

「ECOAS クレームマネジメント」では、「クレーム不具合管理」と「原因対策管理」の 2 つのワークフローを使用します。

・「クレーム不具合管理」ワークフロー

お客様への確実で迅速な回答と顧客満足度の向上を目的としたワークフローです。クレーム情報の受付から始まり、詳細内容の解析とお客様回答までの流れをスムーズに進めることができます。

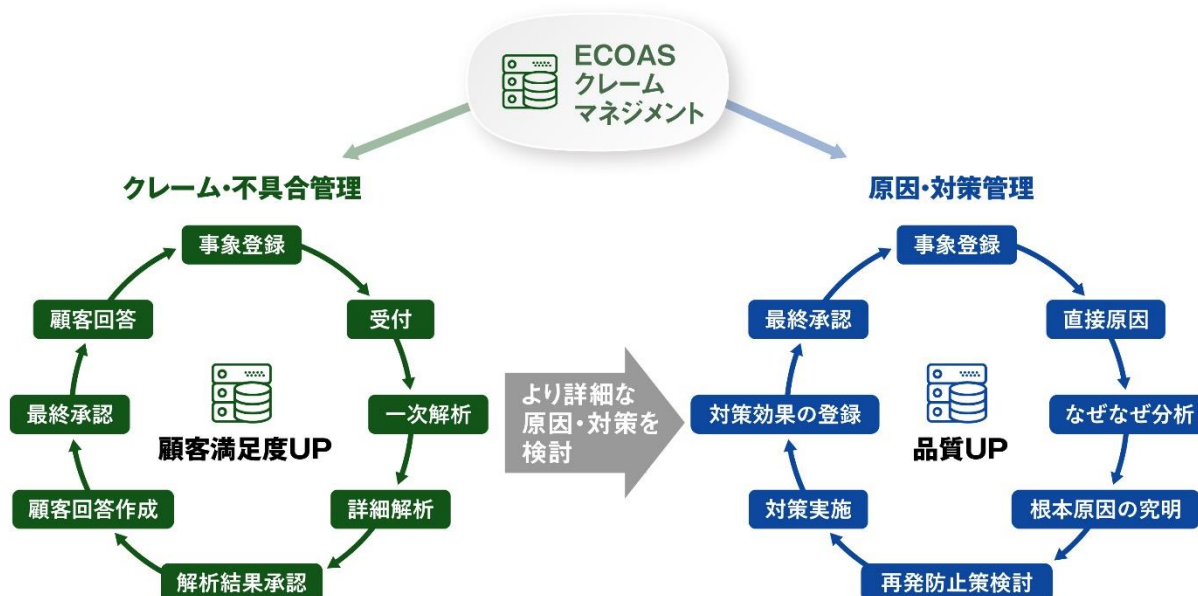
・「原因対策管理」ワークフロー

クレームが発生した根本原因の究明と製品やサービス品質の向上を目的としたワークフローです。クレームの直接原因の確認から始まり、なぜなぜ分析で根本原因を究明します。その後、再発防止策を実施したうえで、更に対策の効果を検証するという流れを関連部署と情報共有しながら進めることができます。

③システムの短期導入と低価格を実現

「ECOAS クレームマネジメント」は、汎用性の高いシステム基盤を利用しているため、短期間かつ低コストでのシステム導入が可能です。また、お客様ごとに画面仕様をカスタマイズすることも可能です。また、表示言語を日本語と英語から選択できるので、国内外の拠点で利用することができます。

<ワークフローの流れ>



さまざまな部門・立場の人が 共通の画面でクレーム情報を資産化

画面は「クレーム・不具合管理」「原因・対策管理」の2種類をご用意

今後も ALSI では、お客様がクレーム情報を有効活用するための最適なソリューションを提案いたします。

■「ECOAS クレームマネジメント」をオンラインセミナーでご紹介

◇日程: 2021 年 4 月 15 日(木) 13 時~13 時半

◇テーマ:ピンチ↓が、チャンス↑のクレーム対応

~ワークフローで実現する即時回答と再発防止で、お客様の信頼を回復~

◇お申込みフォーム: <https://www.alsi.co.jp/security/seminar/20210415?s=61>

■「ECOAS クレームマネジメント」について

ECOAS は、業務効率の向上やビジネスの加速化を支援するソリューションシリーズです。今回リリースする ECOAS クレームマネジメントは、「クレームを品質向上の資産に変える」というコンセプトで作成された、クレームの発生からお客様への回答と再発防止策の効果検証までをトータルにサポートするパッケージ製品です。クレームを一過性のものにするのではなく、管理蓄積し、クレーム改善の PDCA を回しながら社員一丸となって対応を進めることで、クレーム情報を資産として有効活用できます。

■アルプス システム インテグレーション株式会社について

アルプス システム インテグレーション株式会社 (ALSI[アルシー]) は、電子部品と車載情報機器の総合メーカー アルプスアルパイン株式会社のグループ会社として、1990 年に設立しました。製造業の現場で培った「ものづくり」の思想を原点に、「デジタルソリューション」「セキュリティソリューション」「ファームウェアソリューション」「IoT ソリューション」を展開しています。今後も ALSI は、IT 環境の変化に素早くに対応し、お客様の企業競争力強化と業務改革に貢献してまいります。

※「intra-mart」は、株式会社NTTデータ イントラマートの登録商標です。その他、掲載されている会社名及び商品名は各社の商標または登録商標です。

【製品に関するお問い合わせ・取材受付先】

アルプス システム インテグレーション株式会社 管理部 広報担当 黒澤 宏子
 TEL: 03-5499-8043 / FAX: 03-3726-7050 / E-mail: hiroko.kurosawa@alsi.co.jp
 〒145-0067 東京都大田区雪谷大塚町 1-7 URL: <https://www.alsi.co.jp/>