

その瞬間に、東芝。

リコー様で導入。

究極のワンストップコミュニケーション、“One RICOH”へ。
東芝ソリューションの「CT-SQUARE®」が、
リコーの統合コールセンターを力強く支える。

オフィス関連機器の製造・販売で、常に顧客起点の発想によって業界をリードするリコー。お客様とのワンストップコミュニケーションの確立を目指して、全国6ヵ所13拠点に分散していたコールセンターを1ヵ所に集約、顧客データベースを一元化した統合コールセンターを2004年6月にオープンした。対応履歴の管理と顧客データベースの連携を行うコールトラッキングシステムに選ばれたのは、東芝ソリューションの「CT-SQUARE®」。国内製品ならではのサポートの継続性やカスタマイズの柔軟性など、使い勝手のよさとシステム拡張力が決め手になった。本格稼働から約1年、従来は平均13分程度だった対応時間が11分台に短縮できたほか、顧客満足度調査では「コール対応に満足している」との回答が94%にも上がった。今後、リコーは、統合コールセンターと受注センター、修理受付センター、お客様商品サービスセンターの統合を視野に、“One RICOH”の実現に向けて加速していく。そのパートナー、東芝ソリューションに寄せる期待は大きい。

東芝ソリューションの
統合コンタクトセンターソリューション「CT-SQUARE®」。

顧客満足度
94 POINTS

お客様が知りたいことにいつでも、
的確かつ迅速にお答えできてはじめて、ご満足いただけるのです。

リコー 統合コールセンター所長 橋本耕一様