

ウィズコロナ時代にあったコールセンターの体制を新構築 ～ビジュアルIVRを用いた総合窓口を開設し、新しい受付として「コールバック予約」を開始～

インターネットインフラサービスを提供するさくらインターネット株式会社（本社：大阪府大阪市、代表取締役社長：田中 邦裕）の顧客センターは、ビジュアルIVR※1を用いてお客さまを最適な受付窓口へと案内できるスマートフォン版「お問い合わせ窓口」を開設いたします。また、新しいサポートとしてお客さまが希望の時間に当社より架電する「コールバック予約」を開始いたします。



「お問い合わせ窓口」画面

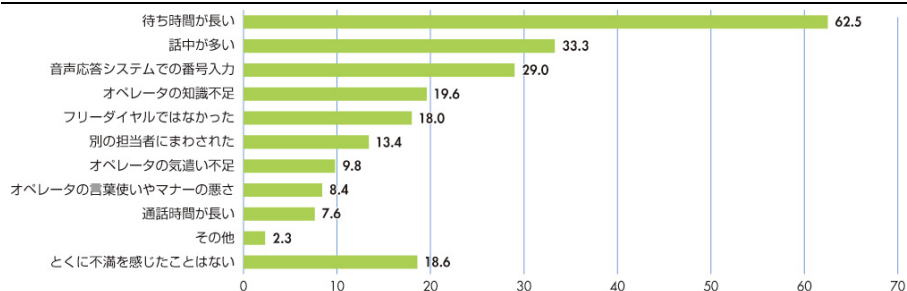


「コールバック予約」申込みサイト

当社ではかねてより、「メールサポート」や「チャットサポート」、「対面サポート(まりなカフェ※2)」など、様々なラインアップのサポートを用意し、お客さまが快適にインターネットインフラを利用できるよう努めてまいりました。

また、新型コロナウイルス感染症の流行を受け、このような感染症に限らず、自然災害やその他感染症の流行などの緊急事態においても、お客さまが当社サービスを快適にご利用いただけるよう、勤務地にとらわれずに安定したサポートが可能な組織や人員配置の変更を含めた大規模な改革を行っております。

利用したコールセンターのサービスに対する不満 (n=1200、複数回答あり)



出典：コールセンタージャパン編集部：編「コールセンター白書 2018」

2018年にコールセンタージャパン編集部が行った「利用したコールセンターのサービスに対する不満（n=1200、複数回答あり）」調査によると、62.5%の人が「待ち時間が長い」と回答しています。

最適な解決方法へと導くスマートフォン版「お問い合わせ窓口」

当社では、より待ち時間を要さずスムーズにお客さまの課題を解決するため、スマートフォンの画面上にてビジュアル IVR を用いた総合窓口サイトとなる「お問い合わせ窓口」を開設いたします。お問い合わせ窓口では、お客さまのお問い合わせ内容やご契約の状態に適した受付や当社内の情報サイトに最短ルートでご案内することができます。

スマートフォン版「お問い合わせ窓口」：<https://help.sakura.ad.jp/115000161182/>
※スマートフォンでアクセスしてください

待ち時間のストレスを解消「コールバック予約」

また、新型コロナウイルス感染症の流行を受け、3月より停止している「電話サポート」に変わりました。お客さまがご予約の時間に当社カスタマーセンターのスタッフより架電する「コールバック予約」を開始いたします。予約サイトにてお問い合わせ内容や連絡先を入力いただくことで、簡単に予約ができます。これにより、お客さまが架電による待ち時間のストレスを感じることなく問題の解決が可能となります。

コールバック予約サイト：<https://sakurainternet.resv.jp/reserve/calendar.php>

当社は、『やりたいこと』を『できる』に変える」の企業理念のもと、お客さまがより快適にインターネットインフラを利用できるようサポートに努めて参ります。

※1スマートフォン上にてお客さまの問い合わせに対して適切なチャネルへ誘導し、適切な回答を図るためのプラットフォームです

※2「まりなカフェ」は、当社のサービスを利用する上での問題について気軽にご相談いただける予約制のイベントです

<https://help.sakura.ad.jp/360000201801/>

さくらインターネットのカスタマーセンター情報

■サポートサイト（FAQ・マニュアル）

<https://help.sakura.ad.jp/hc/ja>

■カスタマーセンターの公式キャラクター「まりな」公式 Twitter

https://twitter.com/sakura_ope

※プレスリリースに掲載されている内容は発表時点の情報です。その後、予告せず変更となる場合があります。

※記載されている会社名、製品名は、当社および各法人・団体の商標、もしくは登録商標です。

■企業情報

さくらインターネット株式会社

本社：大阪府大阪市北区大深町4番20号

設立：1996年12月23日

資本金：22億5,692万円

売上高：219億8百万円（2020年3月期）

URL：<https://www.sakura.ad.jp/corporate/>

■この件に関する報道関係者からのお問い合わせ先

さくらインターネット株式会社 広報担当

E-mail：press-ml@sakura.ad.jp