

企業と
お客様の間に
いつもデジアナ

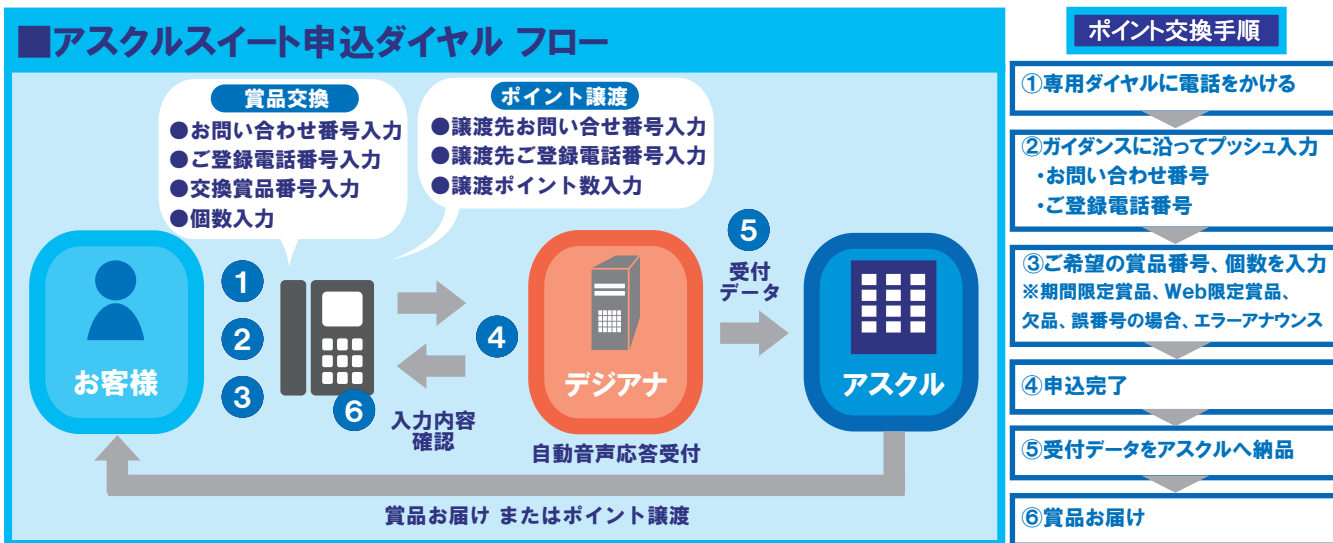


ご導入企業様：アスクル株式会社 

ポイント賞品交換を電話で手軽に！

アスクルスイート申込ダイヤル

オフィス用品のデリバリーサービスのアスクル株式会社では、ご購入金額に応じて貯まるポイントを賞品と交換できるポイントプログラム「アスクルスイート」を行っている。交換賞品はお菓子や食品、雑貨や電化製品など200点以上。賞品は季節ごとに追加や入替えが行われ、お客様にとって賞品選びがオフィスでの楽しみのひとつにもなっている。また、ポイントは他部署などへの譲渡も可能であり、便利なプログラムとなっている。



ご導入の
ポイント

お客様の利便性を向上させつつ、運用コスト削減を実現！ IVRサービス(音声自動応答)の受付で顧客認証ができる！

お客様の利便性アップ、コストはダウン！

サービス開始当初はお客様からの申込をFAXで受け付けていた。そのため「FAXによる文字のつぶれ」「異なる賞品番号での申込」「欠品賞品の申込」などがあった場合、オペレーターのコールバックによる確認作業が発生し、お客様に煩わしさを感じさせていた。そこで導入されたのが現在のデジアナコミュニケーションズが提供する「IVRサービス(音声自動応答)」である。お客様からの申込をIVRで受け付けることでDB認証が可能となり、FAXの際に生じていた確認作業が不要になった。これにより申込におけるお客様のストレスが軽減され、アスクルでのオペレーターの運用コストの削減につながっている。

アスクル株式会社セールス&マーケティングの後藤氏は「導入により、申込に伴うクレームは激減しました。賞品申込はWebサイトでも行っていますが、Webを利用していないお客様もいらっしゃるのです。24時間対応の電話申込はこれからも外せないツールです。」と話す。



左/商品カタログ
右/アスクルスイート
賞品カタログ

企業と顧客の間にいつもデジアナ！

IVRでは「お問い合わせ番号」と「ご登録電話番号」を入力し、2つのデータを紐付けることによって顧客認証が可能となり、不正なポイント交換を防ぐことができる。その後の操作は「賞品番号」と「個数」を入力するだけで申込手続完了となり非常に簡単なフローとなっている。

デジアナコミュニケーションズは、企業と顧客の間に立ち「企業の業務効率化」と「顧客のユーザビリティ」を提供するソリューションサービスを数多く提供している。