
イー・パートナーズのご紹介

コールセンター/CRM戦略専門コンサルタント

2010年

イー・パートナーズ株式会社

会社概要

- 設立： 1995年
- 本社所在地： 〒108-0071 東京都港区白金台4-3-5
- 電話： (03) 6666-2561
- 代表者： 谷口 修

業界貢献 -コンタクトセンター・アワード運営 -

- AVAYA
- GENESYS JAPAN Co., Ltd.
- FUJITSU
- GN Jabra
- AVAYA
- FUJITSU
- NEC
- GENESYS JAPAN Co., Ltd.
- S.I
- SILVER SPONSOR
- 野村総合研究所
- エンビレックス
- GMネットコムジャパン

- SPONSOR
- KDDIモバイル
- プレスステージ・インターナショナル
- NTTルコ

事業内容

- コールセンター/CRM 戦略立案/推進コンサルティング
- コールセンターアセスメントサービス
- 事業査定/評価
 - *運営状態健康診断
 - *顧客対応品質測定
- オペレーション改善コンサルティング
 - *コンタクト・リーゼン分析/リーゼン体系構築
 - *根本原因分析
 - *ICMIマネジメント研修
- IVR【音声応答装置】設計・分析・チューンナップ
- コール予測システム提供(プロジェクト対応/開発・SI導入)
- KPI/ 指標管理システム提供(ASP, SI導入)
- 各種調査
 - *ロケーション調査
 - *ベンチマーク調査
 - *ベンダー/製品選定(RFI,RFP)
- プロジェクト管理
 - *SI
 - *センター集約

ライムブリッジ・アライアンス

弊社は従来よりコンサルティング分野の提携企業である米国ドゥリーバソリューションズ、英国バッドと協議の結果2002年にライムブリッジ・アライアンスを共同創業しました。現在世界10カ国のコールセンター分野の著名コンサルティング・ファームが集結し、ノウハウ共有と共同事業を展開しています。

⇒ www.limebridge.com

	Activeo
	Ad Scopum
	Budd
	LimeBridge India
	LimeBridge Hong Kong
	Detter Consulting
	Driva Solutions
	e.Partners
	LimeBridge Australia
	Rhea Consulting



コンサルティング・サービスのご紹介(例)



コンタクトセンターは「企業品質の鏡」です。組織の何処かで問題があれば如実にお客様からのコンタクトに現われます。ビジネス・プロセスの何処かに潜む課題はコンタクトセンターの「顧客の声」を見れば明らかになります。多くのコンタクトセンターは、日々の顧客の声に対応することに忙殺されていますが、客観的にコンタクトセンターに寄せられる「顧客の声」を整理し直すことが企業品質強化には重要なことなのです。

⇒ 私共はコンタクトの分析・整理を行ないます。

コンタクトセンターには多くのデータが様々な形で存在します。ACD, IVR, CTI, CRM, QM(品質管理), WFM(要員管理), PM(パフォーマンス管理), 基幹システムの売り上げ・顧客データその他様々なデータの構造/メディアです。手作りの様々なレポートもそこにあります。

日々どのようなレポートを使って運営管理すれば良いか、迅速なアクションを取るための役に立つ情報をデータの山から加工する必要があります。

⇒ 私共は役に立つレポートをご提供します。

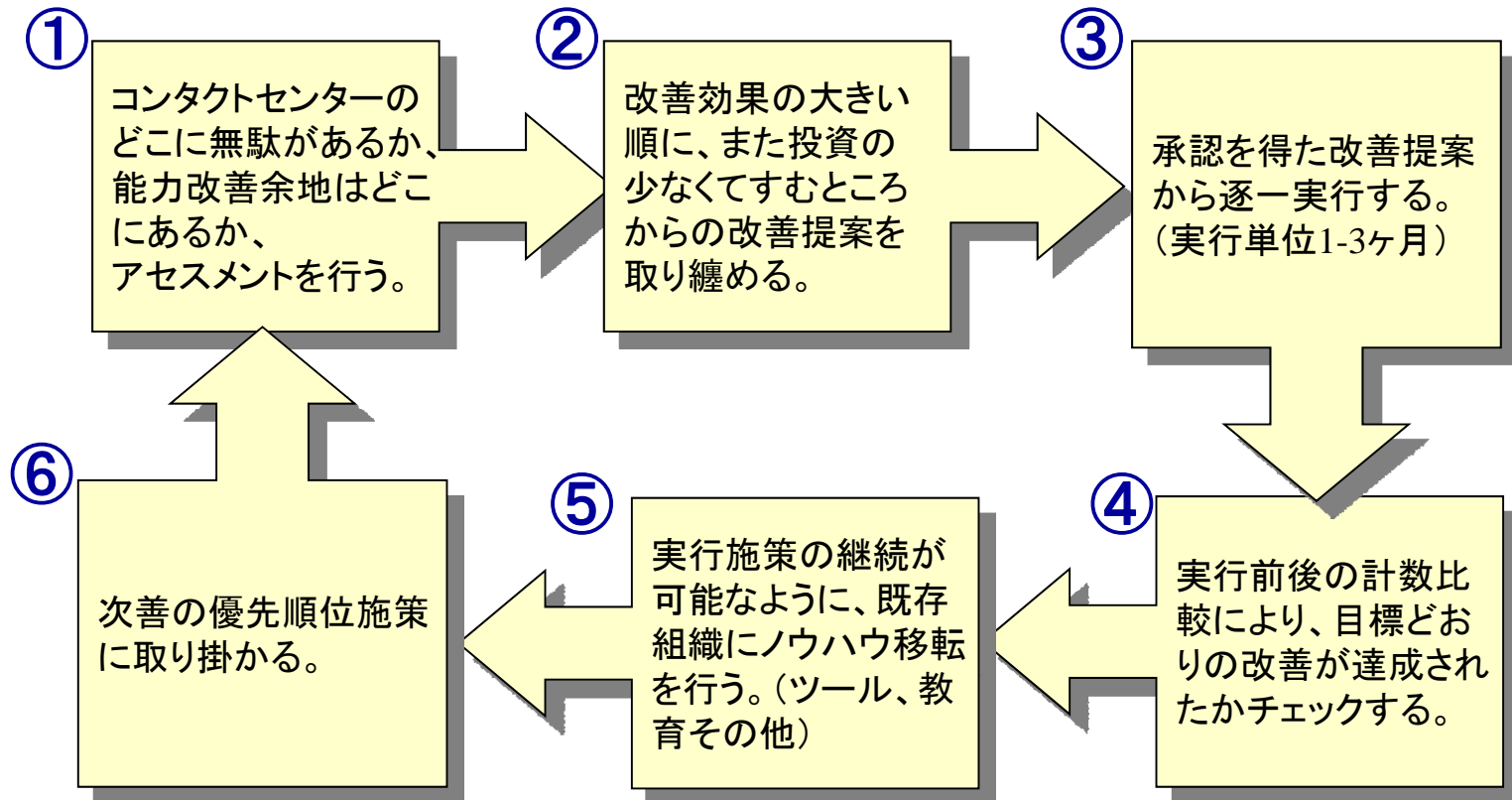


お客様個々人のLTV(生涯価値)やコンタクト・リーズン毎の緊急度・優先順位によって、エージェントへのルーティングを適切に行なう必要があります。

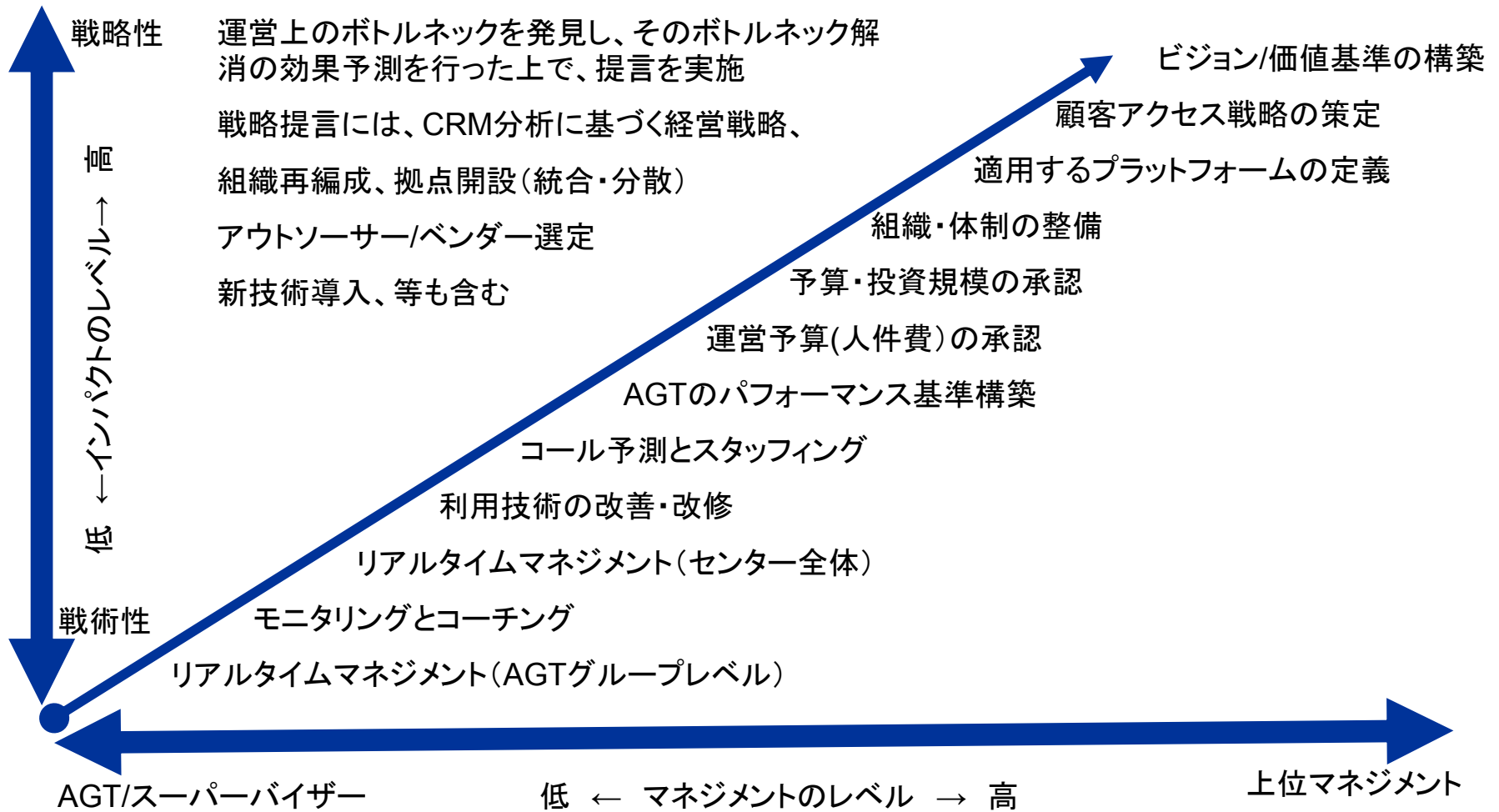
大事なお客様、緊急を有するコンタクトには高いサービスレベル、高い応答率で応え、それ以外のコンタクトには相応のサービスレベルと応答率を実現することで最適なコスト・リソースでセンター運営を行う必要があると考えています。

⇒ 私共は適切なルーティングを実現します。

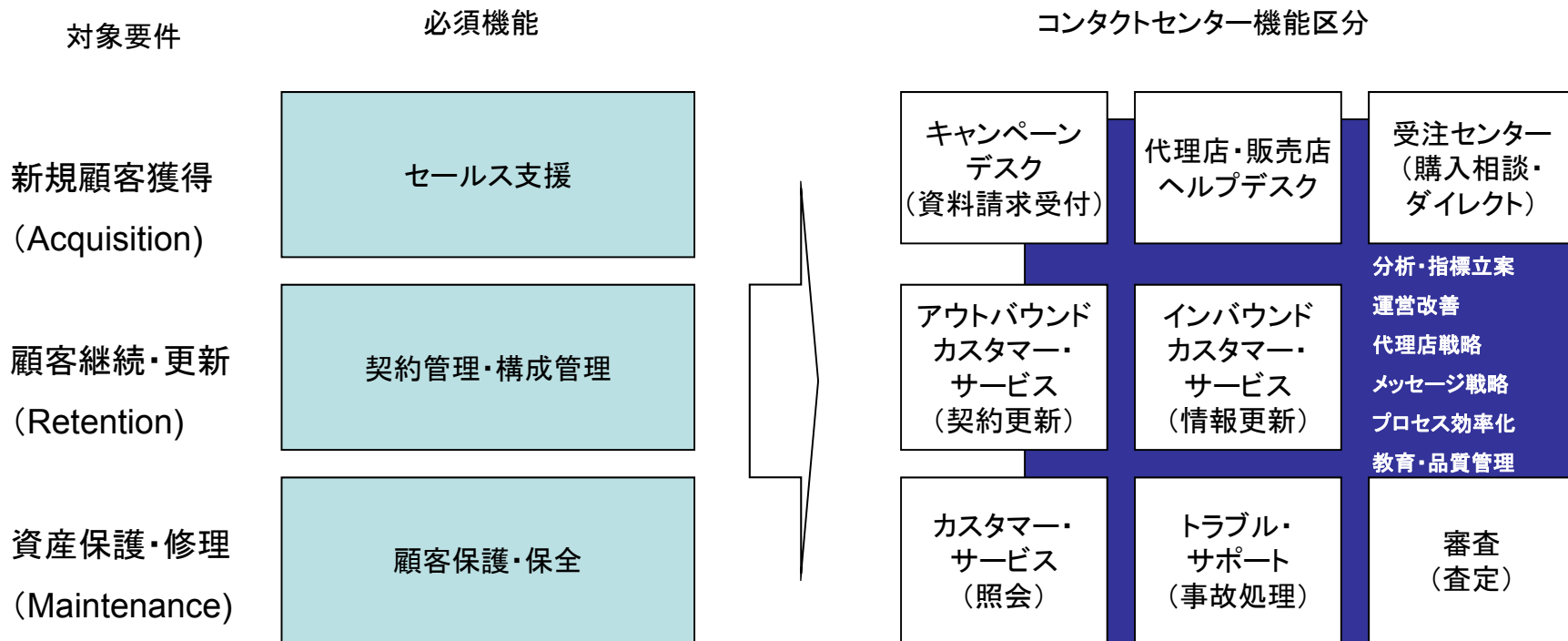
コンサルティングの流れ



「戦術」から「戦略」までのコンサルティング・バリエーション



私共の考え方: 経営視点でのコンタクトセンター機能



コンタクトセンターは、目的に応じて異なった役割と機能が求められます。

1つの企業の中のコールセンターであっても、目的が違えば機能が異なり、機能区分グループごとに異なるサービスレベル、異なる運営管理が必要です。

この理解の基、企業戦略に基く最適なグループ運営を実現しなければなりません。

私共の考え方: 戦略的運営を実現するためのコンセプト“C4”

