
コールセンターって何？

コールセンターって何？

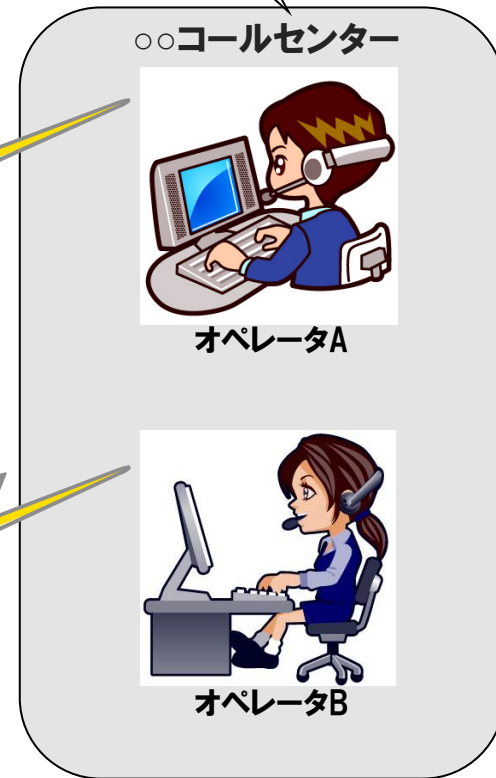
今月は、ユーザへの電話対応業務を専門に行う「コールセンター」の仕組みについてご紹介します。製品・サービスに関する問い合わせや、注文・情報変更等を電話で受け付ける電話対応センターを「コールセンター」と呼びます。

コールセンターとは
専門のオペレータによって
・商品やサービスの注文受付や情報変更
・各種問い合わせ対応
を**電話**でやってくれるところ

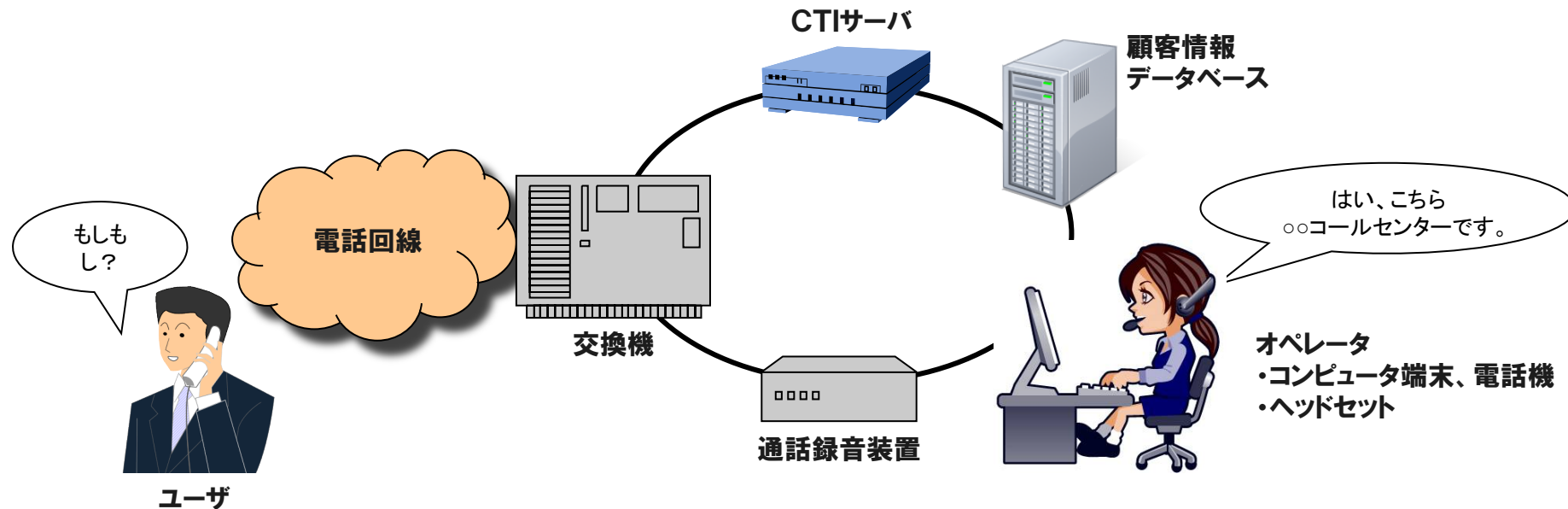
製品・サービス注文
・注文
・情報変更



問い合わせ
・使い方
・トラブル
・苦情



多くのコールセンターは以下のシステムで構成されています。
電話とコンピュータを連携(CTI連携:Computer Telephony Integration)して、さまざまなサービスをユーザに提供しています。



コールセンターの構成要素

◆電話の設備

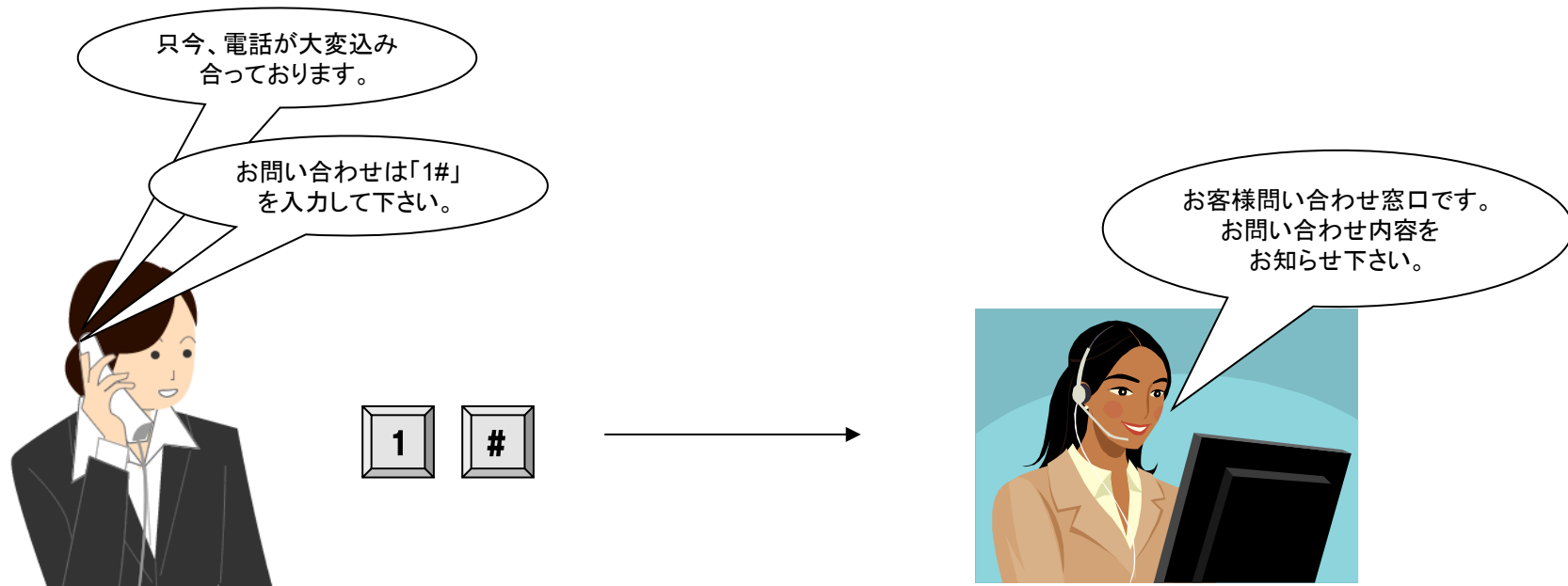
交換機、CTIサーバ:電話を各オペレータに振り分けたり、コンピュータと連携するためのもの
通話録音装置:通話が始まったら、自動的に通話内容を録音

◆オペレータ席

コンピュータ、(電話機):コンピュータ画面上で電話の操作が出来るため、電話機は無いこともある
ヘッドセット:対応をしながらコンピュータを操作するために必要

コールセンターで行われている代表的な機能を紹介します。

- ◆オペレータ不在の(又は混んでいる)場合は、自動応答で混んでいることをお知らせ
- ◆自動音声の流れ、番号を入れることで、選んだ用件が対応できる専門オペレータに電話を繋いでくれる
- ◆自動音声で用件が済む場合には、オペレータに電話を繋がずに処理



ユーザの電話番号(発信者番号通知)を利用したサービスもできます。

- ◆ 着信と同時にオペレータのコンピュータ画面にユーザの情報(住所、電話番号、商品購入履歴、過去の問い合わせ内容など)を表示
- ◆ 前回話をしたオペレータに優先的に電話を繋いだり、複雑な業務や苦情はベテランのオペレータに電話を繋ぐ

その他、オペレータの通話処理時間等も集計・レポートが可能で。

