

企業価値・ブランドイメージを向上させる、アフターサポート品質改善に特化した新CRMシステム「カイゼンコール」を2023年10月に発売

～問題解決を検討の企業様向けに、初期費用とシステム利用料1か月分が無料になるキャンペーンを実施～

業務用情報端末メーカーであるオーディーエス株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：砂長潔）は、自社開発のアフターサポートに特化したコールセンター向けSaaS型CRM（顧客管理）システム「カイゼンコール」を2023年10月に発売します。

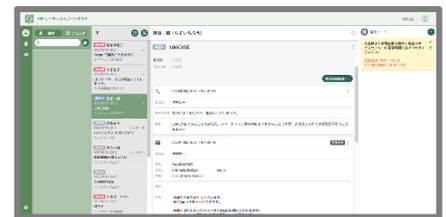
カイゼンコールは、当社が長年培ってきたノウハウを生かして開発した、シンプルで使いやすいUIを搭載したCRMシステムです。オペレーターの使い勝手を向上させることで業務効率化を実現し、的確な対応による対応品質や顧客満足度の向上に貢献します。

また、蓄積したデータを製品の品質改善やブランド向上に役立てる、OpenSearchを利用した高度な分析とレポート抽出が可能となっております。

今回、カイゼンコールのシステム提供だけでなく、コールセンターのアウトソーシングを検討されている企業様向けに、コールセンター完全委託パッケージとして、「カイゼンコールおまかせパッケージ」もご用意しております。

自社でサポートセンターの運営を検討されている企業様、カイゼンコールを利用して当社サポートセンターへの委託を検討の企業様に、アフターサポートの品質を改善・向上させるシステムをご提案いたします。

カイゼンコール



本件ニュースリリースページ（本発表での使用画像データを含む）：<https://ods.co.jp/odsnewsrelease/news20230914.html>
サービス紹介ページ：<https://ods.co.jp/cs/kaizencall.html>

■開発の背景

当社は長年AV・PCメーカーのサービス拠点として修理サービスセンター、およびコールセンター事業を行ってまいりました。一般的なコールセンターにおける対応件数や電話の繋がりやすさを重視するのは当然ながら、それ以上にお客様対応におけるホスピタリティを重視し、お客様満足度の向上を目指してまいりました。同時に、蓄積したデータをコールセンター側から情報分析を行い製品の品質改善、ブランド向上に貢献してまいりました。当社のアフターサポートのマインドに共感頂いた企業様を中心に、現在30社のコールセンター業務を受託しております。

今回、豊富なメーカーサポートの経験を活かし、アフターサポートに特化した簡単便利なCRMシステム「カイゼンコール」を開発しました。

■カイゼンコールのメリット

- ・メールソフト風のシンプルなUI、視認性のよい表示画面でオペレーターのツール習得が簡単
- ・注意点やメモを表示できる付箋機能、送信前に確認ができるメール下書き機能を搭載
- ・電話案件もメール案件も同一画面で一覧表示、案件もスレッド表示でお客様との対応が見える化
- ・色を使用したわかりやすいナレッジ機能で、スムーズな対応が可能
- ・問い合わせデータをOpenSearchに接続することで高度な分析とレポート抽出が可能
- ・導入後も安心な電話・メールで運用をサポート

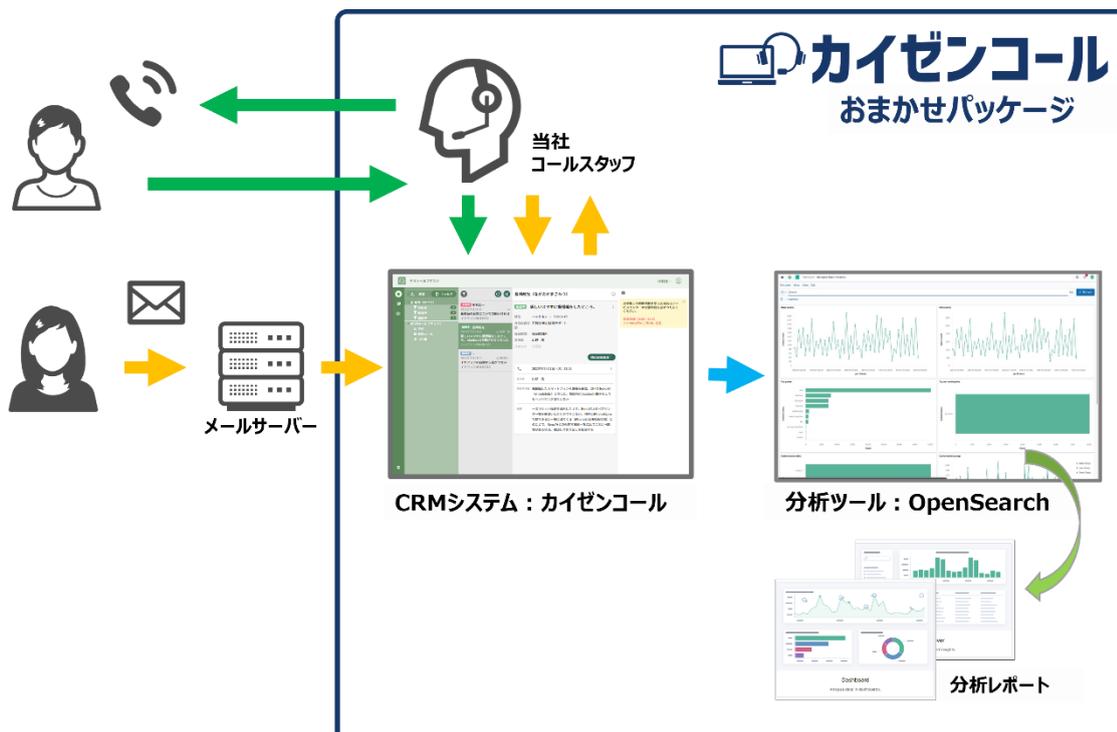
■カイゼンコール（CRMシステム提供のみ）

カイゼンコールは、シンプルで使いやすいUIを搭載しているため、オペレーターの操作習得も簡単。的確な対応による対応品質や顧客満足度を向上します。また、OpenSearchを利用することで様々な分析とレポート抽出が可能です。



■カイゼンコールおまかせパッケージ（CRMシステム+当社運営コールセンター）

お客様対応自体を当社運営のコールセンターで対応する、コールセンター完全委託パッケージです。カイゼンコールおまかせパッケージでは、様々なメーカーのテクニカルサポートを経験したスタッフが、お客様に寄り添ったサポートを実施しながら、高度な分析を行える問い合わせデータを構築いたします。導入時は、専門のスタッフが体制やサポート方針等についていねいに打ち合わせをしながら最適なコールセンターをデザインし運営しますので、安心して運用開始していただけます。また、オプションとして顧客満足度調査を実施することも可能です。



【システム概要】

- 名称 : カイゼンコール
提供開始 : 2023年10月
価格 : 初期費用（導入時）+システム利用料（月額）
プラン : カイゼンコール・・・CRMシステムのみ提供
カイゼンコールおまかせパッケージ・・・CRMシステム+コールセンター（当社運営）
特長 : 1.アフターサポートに特化した使いやすい電話/メール用CRMシステム
2.商品や対応内容など分類項目を簡単な設定で登録
3.問い合わせデータをOpenSearchへ接続し高度な分析が可能
4.情報共有に便利な付箋機能、画像や着色文字も使用できるナレッジ機能

■発売記念キャンペーン

2024年3月29日までにご契約いただいたお客様には、初期費用とシステム利用料1か月分を無料になるキャンペーンを実施中

【キャンペーン概要】

- 内容 : 初期費用無料、システム利用料1か月無料
対象 : 2024年3月29日（金）までのご契約

CRMシステム導入・コールセンターサービスに関するお問い合わせ

■法人企業の方

オーディーエス株式会社 鳥取事業所 〒682-0925 鳥取県倉吉市秋喜243番地
Tel : 050-3381-5115（平日9:30～17:00）
コミュニケーションサービス部 : 中村（Mail : call_service@ods.co.jp）
お問合せフォーム : <https://ods.co.jp/cs/contact.html>

本件に関するお問い合わせ

■報道機関の方

オーディーエス株式会社 〒101-0041 東京都千代田区神田須田町2-5
Tel : 03-6804-6415（平日11:00～16:00） Web : <https://ods.co.jp>
営業企画部 : 原田・福澤（Mail : ods_marketing@ods.co.jp）
総合お問合せフォーム : <https://biz.ods.co.jp/contact.php>

※「カイゼンコール」は、オーディーエス株式会社の商標です。

※記載されている会社名、製品名、サービス名は各社の商標または登録商標です。

オーディーエス株式会社

本社所在地 〒101-0041 東京都千代田区神田須田町2-5 東京神田須田町ビル8階
鳥取事業所 〒682-0925 鳥取県倉吉市秋喜243番地
資本金 1億円（2022年9月時点）
設立年月日 2022年9月1日
代表者 代表取締役社長 砂長 潔
事業領域 ソリューション事業（業務用・施設用途向けハードウェア事業）
コミュニケーションサービス事業（企業様向けアウトソーシング事業）

企業WEB

<https://ods.co.jp>

当社は、業務用タブレットPCメーカーの「ODS株式会社」とPC製品・AV製品の修理全般、コールセンターを核にしたサポートを行う「ODSコミュニケーションサービス株式会社」の2つの会社の事業を吸収し、2022年に新生「オーディーエス株式会社」として誕生いたしました。それぞれ国内のメジャーなPCメーカーと音響機器メーカーが前身であり、長らく蓄積してきた、もの作りのノウハウと徹底した顧客志向が財産であると捉えています。各企業様との出会いとお付き合いを最重要視しており、お取引先様の「業務の効率化」や「お客様満足度の向上」への貢献を通じて、「企業価値向上」や「ブランドイメージの向上」、「次の時代を見据えた新たなValue」を提供してまいります。