

'13.1.14

コミュニケーション

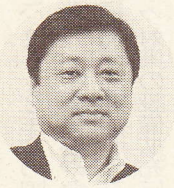
11-352

在宅コールセンター

秘書センター(株)

▽:電話代行サービスを提供している。「二部を在宅コールセンターとして運営している企業もあるが、当社はすべてを在宅コールセンターで運営しているのが特徴」と伊藤壽朗社長はいう。

▽:サービスは、通販・ECサイト向け「受注



伊藤社長

代行サービス」、多忙な会社向け「電話代行サービス」、24時間365日対応の「保守代行サービス」の3種類となる。官公庁や公共団体などに導入されている、グループ会社のイーシステムコムユニケーションズの電話転送システムを活用しており、常時数百人の在宅オペレーターが待機している。電話転送システムは、在宅オペレーターの対応レベルに合わせて受託

した電話を振り分ける仕組みで、在宅オペレーターがスムーズに電話対応が行えるように容易な画面設計を採用している。

▽:昨年12月には、離れた家族の安否を確認代行する「みまもる24」サービスを開始した。指定された日時にオペレーターが電話を掛けて本人の様子を確認、聴き取った内容を契約者にメールで報告するもので、あえてITを活用しないサービスとして開始した。

▽:「昨年、独身の友人が突然亡くなった。自社で持っているノウハウですぐにできることはいかと思ひサービス化させた」という。当面は個人向けに提供していくが、利用者が拡大した暁には公共向けにも提案していく。(〇)

◆2003年3月設立、資本金1千万円。東京都港区芝5-1-13、三ツ輪三田ビル。☎03(3457)9052。