

NEWS RELEASE

報道関係者各位

2019年6月19日

AAAコンサルティング株式会社

AAA コールセンターがハイブリッド型受電の業務を本格展開

— 不動産賃貸と売買の問い合わせで、自動応答を完全補完 —

AAA コンサルティング株式会社(本社:東京都中央区、代表取締役:田所 康二、以下「当社」)が運営するAAAコールセンターでは、不動産賃貸や不動産売買に関する仲介会社等からの電話問い合わせを自動応答で対応している企業に対し、ハイブリッド型受電サービスの提供を本格的に展開していくことといたしました。

ハイブリッド型受電とは、自動応答と、有人対応による受電代行を組み合わせた受電方式のことです。自動応答を導入しても、自動応答のみでは解決できない問い合わせが一定の割合で発生します。こうした問い合わせは担当者に転送されますが、転送電話への対応をアウトソースすることにより受電対応を全面的に外注化することがトレンドとなりつつあります。

当社では、昨年来、ハイブリッド型受電のサービス提供を試験的に行ってまいりましたが、今般、最適な受電体制の構築を完了したことから、新たに本格導入することといたしました。

当社は、ハイブリッド型受電をより多くの企業に提供することにより、お客様の働き方改革の実現、業務の効率化、コスト削減及び本業への集中などに貢献することを目指しています。

AAA コンサルティング URL : <https://www.aaa-c.jp/>

■自動応答を導入後も、40%前後は有人対応が必要

自動応答導入後も有人による受電対応が求められる主な理由は、以下のとおりです。

- ・自動応答で回答される範囲を超えた内容を問い合わせたい
- ・人を通じて最新情報かどうかを最終確認したい
- ・条件交渉などセンシティブな内容の会話をしたい
- ・複数の問い合わせをしたいが自動応答では限りがある
- ・そもそも自動応答の回答を待たずすぐに人と話したい

以上より、自動応答導入後も、その効果に十分満足できないケースがよく見られます。

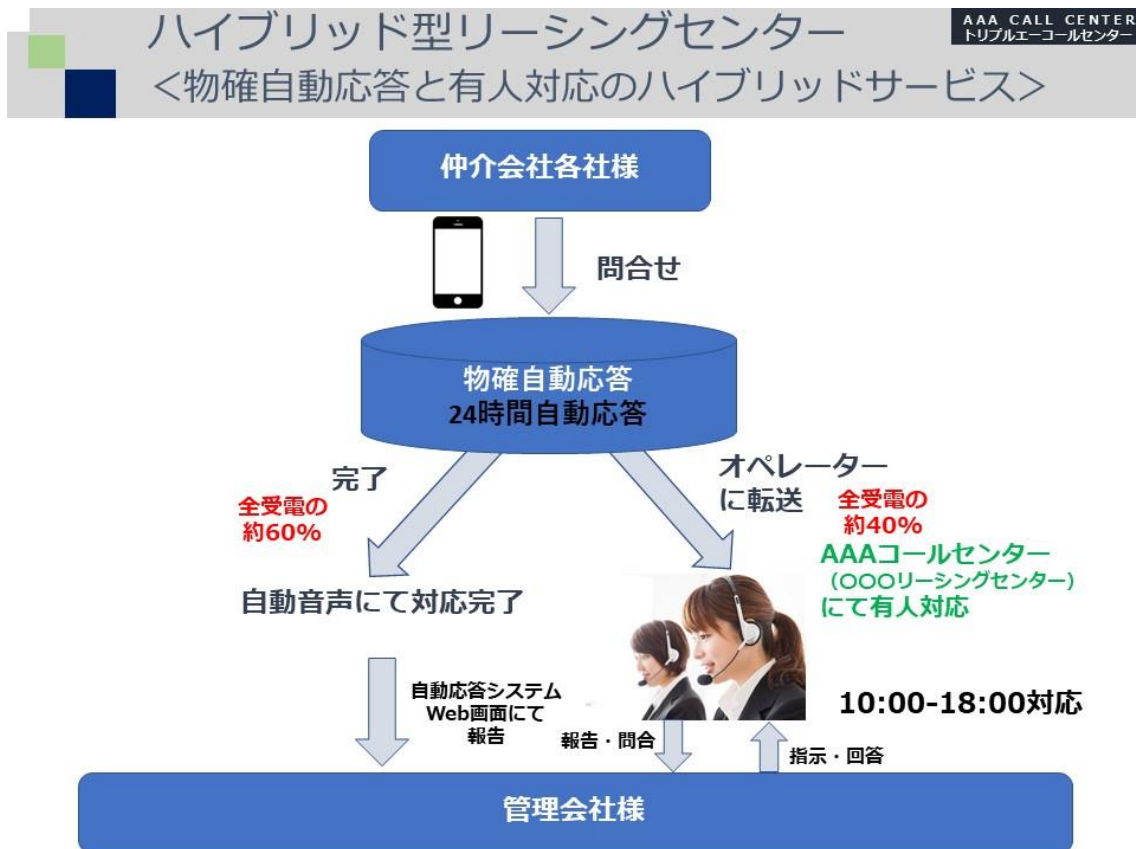
■ハイブリッド型受電は働き方改革実現への一手法

企業は、残業削減、休憩時間の確保、有給休暇の十分な取得など働きやすい職場環境づくりを推進することにより、働き方改革を実現することが求められています。一方で、自動応答導入後も、上述の理由により、人手のかかる有人対応が依然として残ることが課題となっています。このため、自動応答からの転送電話をアウトソースすること、すなわちハイブリッド型受電を導入することが、課題解決方法となり働き方改革実現のための有効なツールとなっています。

■管理業務のIT化・自動化の進展の中で残る人手がかかる業務を全面代行

不動産管理業務におけるIT化・自動化は、募集業務一つをとっても、受電の自動応答、WEB内見予約、WEB申込、保証会社とのデータ連動など多岐にわたります。これらは、スピードと効率、電子データを求める世の中の動きとマッチしており、その進展スピードはますます加速しています。当社は、こうしたトレンドにお客様が競合に先駆けて乗ることにより、業界での競争力を高めることができるよう、ハイブリッド型受電の提供などを通じ側面からサポートしてまいります。

《AAAコールセンター ハイブリッド型受電》



■会社概要

商 号 : AAAコンサルティング株式会社
代 表 者 : 代表取締役 田所 康二
所 在 地 : 〒104-0033 東京都中央区新川 1-17-27 横川ビル 5F
設 立 : 2012年9月
事業内容 : 不動産コンサルティング、不動産マネジメント、カスタマーサービス
資 本 金 : 10,000,000 円(アジリティー・ホールディングス株式会社 100%出資)
U R L : <http://www.aaa-c.jp/>

※お問い合わせ時には、「ハイブリッド型受電の件」とお伝えください。

【本プレスリリースに関するお問い合わせ先】

AAAコンサルティング株式会社 CS事業企画室

担当:古澤

Tel:03-3552-7031

E-Mail: info@aaa-c.jp