

報道関係者各位

平成28年5月10日

株式会社ブレイク

ポジティブなクレーム管理で顧客満足度向上を実現！

クラウド型顧客管理システム「Ch a R M e」 クレーム管理オプションを6月にリリース

株式会社ブレイク（新潟県長岡市、代表取締役 社長 新保 一樹、資本金1,000万円）は、現在提供しているクラウド型顧客管理システム「Ch a R M e」（シャルム）で、顧客から挙げられたクレームに関する解決内容を再発防止に役立てるだけでなく、様々な顧客情報と結合して有効に活用できるクレーム管理オプションをリリース致します。

本オプションでは、ネガティブに捉えがちなクレーム対応において、その問題を解決することだけに追われるような苦痛を伴う業務に携わる従業員に向けて、入力したクレーム対応内容や顧客への販売履歴などの情報を、

- ①クレームの発生件数や解決件数の推移と売上の関係
- ②クレームを解決したことに対する顧客の反応（お客様の声）

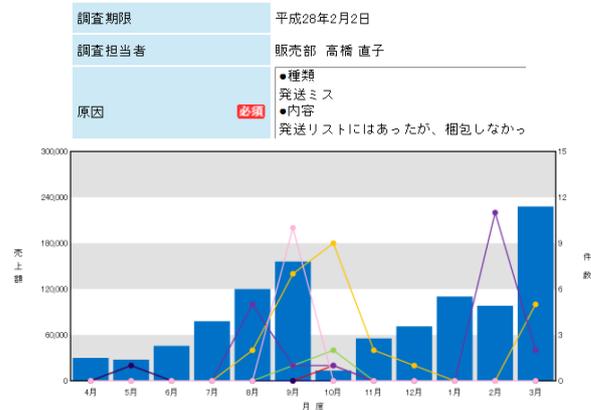
といった形でわかりやすく提示することにより、従業員がクレーム対応の意義や品質管理の本質を理解すると共に、自ら対応した結果が顧客からの信頼に繋がることを実感し、より良いクレーム対応、ひいては顧客のニーズにマッチした新商品／サービスの開発を実現します。

【クレーム管理オプション概要】

クレーム管理オプションでは下記の流れでデータを入力し、活用します。

- ①クレーム履歴を登録します
- ↓
- ②クレーム原因・対策・確認結果を登録します
- ↓
- ③未対応のもの、進捗が遅れているものを抽出し、速やかな対応を促します
- ↓
- ④クレーム対応内容と関連データを解析・集計し、グラフや表形式で出力します

▼ 画面イメージ



リリース予定日：平成28年6月6日（月）
 使用料：月額 6,000円（税抜）

※別途基本使用料が必要です。

今後もクラウド型顧客管理システム「Ch a R M e」で管理している顧客情報を様々な業務で有効に活用できる機能をご提案していきたいと考えています。

【本リリースに関するお問い合わせ先】

株式会社ブレイク 代表取締役 社長 新保 一樹
 〒940-0071 新潟県長岡市表町1-4-9 CTNビル 3階
 TEL：0258-34-9844 FAX：050-3604-9363