プロジェクトBCU

スムーズ注文プロジェクト

2022/03/15

電話注文に関するアンケート

通販部門で、電話注文のお客様のみを対象にアンケートを実施。

電話に繋がる前から、ご不満を抱くお客様が非常に多いことが判明しました。

アンケート実施方法

【実施時期】2020年10月～2021年3月

【質問】電話注文での第一印象をお聞かせください。

電話注文への不満

* 電話がなかなか繋がらない
* 混雑時のアナウンス後、すぐに電話が切れてしまう
* 電話の受付時間が9：00～19：00では短い

「電話が切れてしまう」は、「お掛け直しください」の自動応答が流れた後、そのまま電話が切れてしまう状況を指します。

「受付時間」については、電話注文が平日のみしかできないことについてもご意見がありました。

注文方法向上プラン

お客様がお持ちの上記のようなご不満は、最優先で解決すべきと判断。

通販部では、現在の注文方法から新しい注文方法への移行プランを提案します。

現在の注文方法

下記の3つの方法で受け付けています。

電話

インターネット

ファックス

9：00～19：00

24時間受付

24時間受付

新しいサービス

電話とインターネットの注文時に新しいサービスを導入します。



注文の流れ

電話注文の自動応答範囲の拡充、オペレーターの受付時間も延長、インターネット注文のチャットサポートを拡充します。

電話

インターネット

自動応答

チャットがサポート

ご注文

WEBサイトの案内

オペレーターに繋ぐ

ご注文

24時間受付

24時間受付

8：00～21：00

期待できる効果

電話注文を自動応答で完結できるため、オペレーターと直接話したい方が減り、電話回線に余裕が生まれます。また、インターネット注文に切り替える方も増える見込みです。

電話自動応答やインターネットでの注文であれば、24時間対応となるため、電話が繋がりにくい、受付時間が短いなどのお客様の不満解消に繋がります。

さらに、WEBサイトではチャットシステムが作動し、注文だけでなく各種問い合わせにチャットが対応することにより、お客様のあらゆる不安・質問に瞬時に対応が可能となります。