

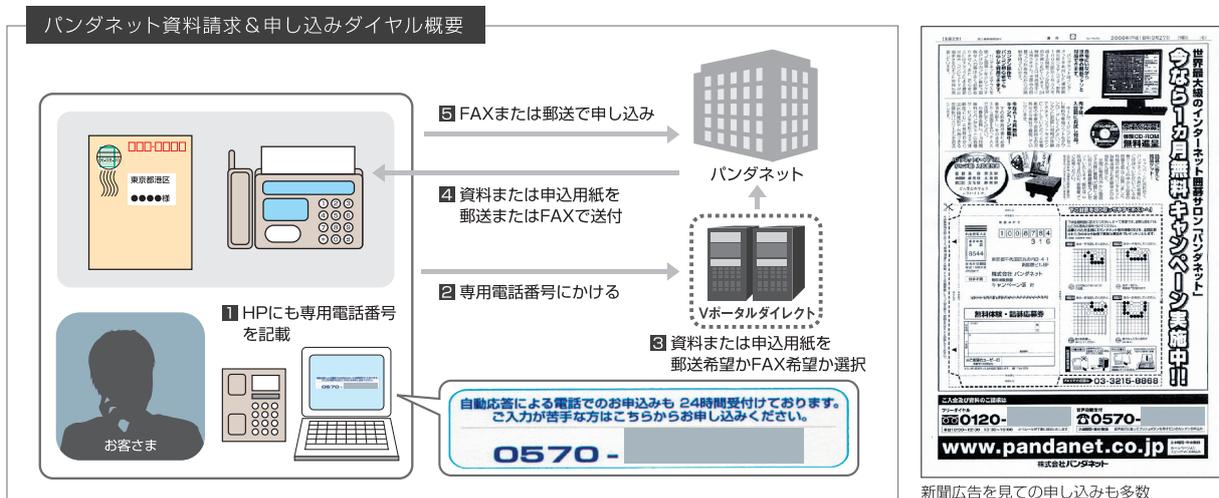
だれもが申し込みできるやさしいシステムにする

株式会社パンダネット様

電話で申込用紙の送信希望を受付し FAX で送信。
だれもが申し込みできる仕組みを 24 時間対応で実現。

● Vポータルダイレクト導入前の課題とソリューション

- インターネットからの申し込みの際に文字入力を苦手とするお客さまが多数存在していた。
- オペレータ対応の時間帯が平日の 10:00 ~ 16:00 と限られており、時間外に電話をかけてくるユーザを取りこぼしていた。



オンラインゲームをオンラインで申し込めないお客さまの存在

囲碁のオンラインゲームを提供するパンダネットでは、資料請求受付の点で問題を抱えていた。同社のオンラインゲームを利用する 7 割以上は 50 歳代以上であり、インターネットでの文字入力を苦手とする人も多く、個人差はあるが、人によっては入会情報入力を完了するのに数十分を要する場合もあった。そういった背景もあり、入会者全体の 30% ほどが郵送での申し込みを選択していたという。

だれもがいつでも申し込める仕組みに

同社ではそういったお客さま対応のために電話による入会窓口を設置していたが、オペレータでの対応となるため、昼間の限られた時間帯のみの対応となり、利用の多い夜間や休日の対応は十分ではない状態であった。この状況に、電話で資料や申込用紙の郵送依頼自動受付や FAXBOX での FAX 取り出しを可能とする V ポータルダイレクトは最適だった。電話であれば、PC での入力操作を苦手とするお客さまも問題なく使うことができる。パンダネットでの活用法は、昨今インターネットのみになりがちなお客さま窓口の、人にやさしい新たなかたちとして注目を集めている。

● 導入決定のポイント

- 24 時間自動で対応できる。
- 顧客がボタンで入力した FAX 番号に、申込用紙を自動送付することができる。

● 導入の効果

- インターネットでの申し込みを苦手とするお客さまからの申し込みを獲得することができた。
- 利用の多い土日・夜間の電話による申し込み、資料請求に対応できた。