

顧客対応記録を複数の視点から共有できるシステム

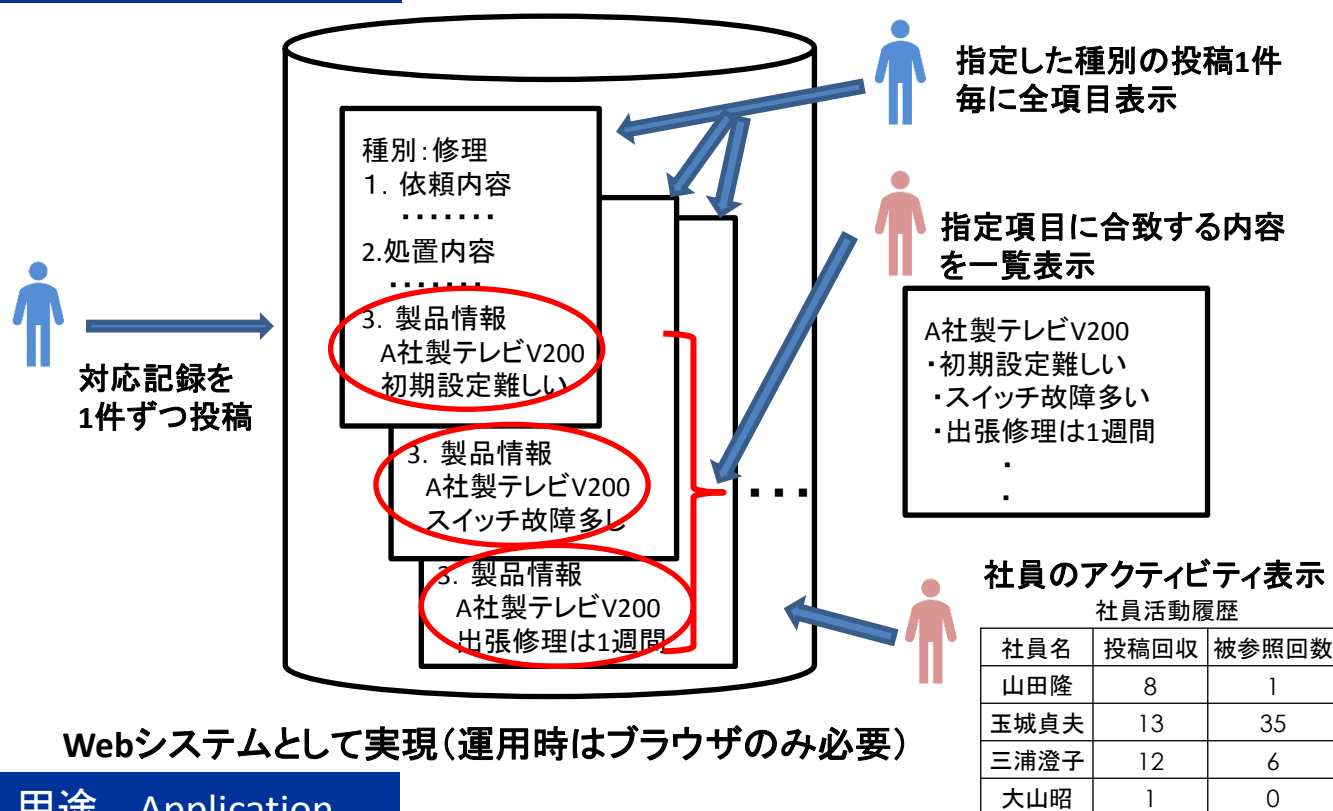
1. 背景 Background

- ・インターネット・ショッピングの増加等に伴う、問い合わせ・クレーム案件の増加
- ・案件ごとの特殊性、新事態の続発による処理マニュアル作成の困難さ

2. 利点 Advantage

- ・案件の事例蓄積による処理ノウハウの共有化
- ・複数の視点からの検索を実現
- ・投稿者のインセンティブ向上機能も実現(社員のアクティビティ確認)
- ・手軽なシステム管理(パソコンレベルのマシンのみ、職場のLAN内のみの運用も可能)

3. 技術 Solution



4. 用途 Application

- ・コールセンター等での社員間で知識やノウハウを共有するシステム
- ・日本国特許出願 特願2018-014470号 ・パイロット・システム完成済

Contact: 神奈川大学 研究支援部 平塚研究支援課

E-mail: sankangaku-web@kanagawa-u.ac.jp TEL: 0463-59-4111 (代表)