

サービスのオンライン化

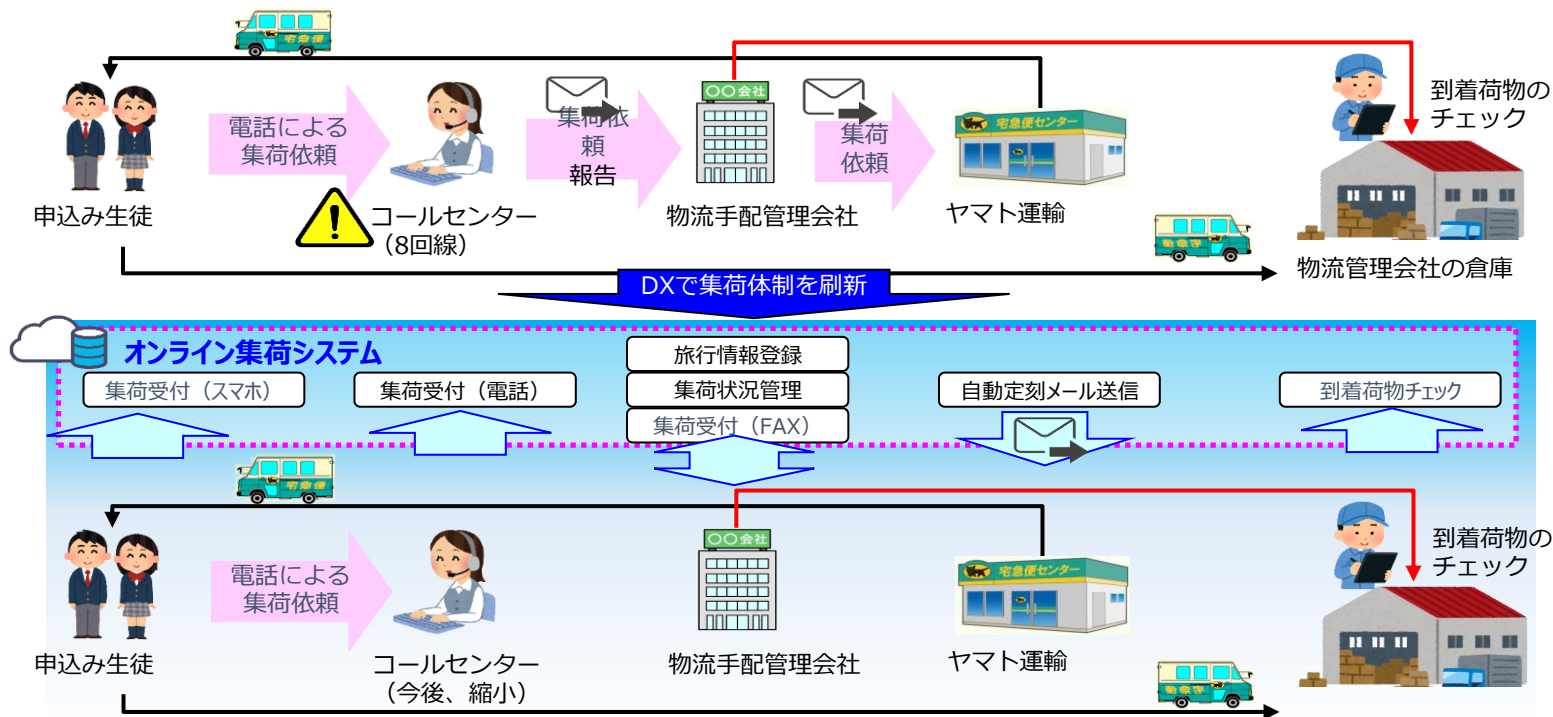


iDX-SME
Innovative DX Consortium for SMEs

課題

- 修学旅行の荷物を自宅から集荷するサービスが、コールセンターのパンクによりサービス停止となりクレームが発生

- スマホから集荷を申込みするシステムを開発し、受付キャパを解決
- コールセンター同時導入



効果

- コールセンターに加え、スマホで直接申込みできるようになり、全ての申込みが受付可能となった
- 将来的にはコールセンターを縮小／解約し、費用も削減可能