

CUSTOMER NEWS LETTER

Digitizationへの取り組み

弊社ITソリューションはお客様のBCP (Business Continuity Plan)をサポート致します

- ✓ 在宅勤務で困難な状況においても、9時から17時までの通常業務を100%維持する事が出来ました。インターネットベースの電話回線導入により、緊急事態宣言中在宅勤務に移行した後も、電話業務をはじめとしたカスタマーサービス業務は通常通り行いました。
- ✓ WEB上でのB/L訂正や、B/L発行等、オンラインソリューションもつながら提供する事が出来ました。

一方でまだまだ至らない点が多くお客様にご迷惑おかけしております事も認識しております。

引き続き更なるサービス向上に向けて全社として取り組んで参ります。

グローバルなバックアップ体制

日本側で緊急事態宣言が出され在宅勤務遂行中、状況が緩和された中国バックオフィスの強力なバックアップで日常業務を維持する事が出来ました

中国成都にありますバックオフィスでは、日本側で緊急事態宣言が出され困難な状況にある中、日常業務に支障が出ないようにチーム一丸となってバックアップを強化しました。

One Teamとして国を超えた強いチームワークで皆様のお役に立てるよう日々取り組んでおります。

(弊社バックアップオフィスのメンバーです↓)



オンラインB/Lサレンダー機能導入

顧客満足度調査で頂いたお客様からの貴重な声にお応えしてB/Lサレンダーがオンライン上で手配可能になりました

オンライン B/L をご契約のお客様は、弊社 e コマースサイト maersk.com よりサレンダーのご依頼が可能となる新機能がリリースされました。



- ✓ 24時間365日お好きな時間にオンラインでのサレンダーが可能になります。



- ✓ ご来社頂かなくてもご手配可能になります。



- ✓ オンラインをご利用の場合、eプレミアムとしてサレンダー手数料対象外となります。

詳細については、弊社ホームページ上にごございます e-solutionをご参照下さい。

書類の正確性を高めるためのトレーニング

顧客満足度調査でお客様から書類の正確性について貴重なご意見も頂いております

弊社ではサービス向上に向けてシステムのアップグレード、プロセスの見直しを頻繁に行っております。

またスタッフがそれに対応できるように頻繁にトレーニングを行い、より良いサービス提供に向けて全社として取り組んでおります。



24x7対応のChatBotの導入



AIソリューションを用いたChatBotを導入しました

ライブチャットにChatBotを導入してお客様に24時間いつでもお好きな時間にライブチャットをご利用頂けるようになりました。

✓ 24時間365日お好きな時間にご利用頂けます。

✓ 一般的なお問い合わせについてはより迅速な回答が得られるようになりました。

✓ 即座に回答できないものについてはカスタマーサービスエージェントに転送されメールにてフォローアップ致します。

お客様の声を聴いてサービス向上に取り組んで参ります。

(2020年6月現在英語対応のみ)