



# CCC・GDXサポートナビ ご紹介資料

2023/○○/○○

株式会社○○○○：山田太郎



## CCCとは、お客様のお悩みを解決し、顧客への軽微な問題を担当するお客様窓口

顧客との関係は、販売・提供して終わりではありません。しかし、導入後のアフターフォローまですべてを担当者として対応している場合は、活動に集中できない状態になる恐れもあります。

そこで、ポイントとなるのが、“カスタマーコミュニケーションセンター（CCC）の活用”です。

軽微な問い合わせはすべてCCCにて対応。アドバイザーは担当者として軽微な対応等にさかかれる時間を削減できるため、本業の活動に専念できます。当社の全国CCCスタッフは約9割が正社員。

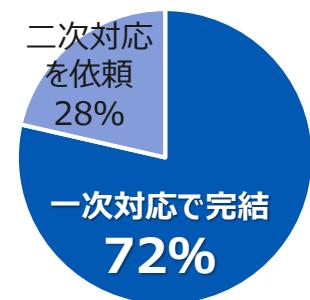
資格取得による継続的知識吸収と、経験の積み重ねにより、プロフェッショナルな顧客対応をご提供いたします。



平均約 **21** 分/回の通話で約 **7** 割がCCCの **一次対応で完結**

※全国CCCスタッフは2023年5月時点で**正社員143名**（全163名）

※月間着信コール数は約22,458件（2023年4月1日～2023年5月31日平均）



## CCC社員の**資格取得を推進！**



個人情報保護士認定試験



ビジネス統計スペシャリスト



eco検定



ITパスポート試験



ドットコムマスターAドバンス





GDXアドバイザー様専用フリーダイヤル

**0120-133-505**

ありがとうございます。 **GDXアドバイザーサポートセンター** です。  
※オペレーターにつながります



支援先企業様専用フリーダイヤル

**0120-86-4140**

ありがとうございます。 **GDXサポートセンター** です。  
※ガイダンスが流れます

次の4つの中からご希望の番号をお選びください。  
ガイダンスの途中でも番号を押して次に進むことができます。  
尚、この通話はサービス向上のため録音させていただきます。

アドバイザーからの連絡をご希望の方は 1 を  
ハーモス勤怠・eco会計・シムワークのお問い合わせは 2 を  
きづなパークのお問い合わせは 3 を  
その他の商品サービスに関するお問い合わせは 4 を

もう一度メニューをお聞きになる場合は、0を押してください。

尚、番号を押してもガイダンスが続く場合は、電話機の※（こめじるし）ボタン、もしくはトーンと  
書かれたボタンを押してから、該当のサービス番号を押してください。

# 入電履歴の確認方法（GDXアドバイザー様確認手順）

CollaboOne for management ログイン画面 <https://svc.collabo1.jp/suivi/login?tenantid=fjapan>

The screenshot shows the CollaboOne for management login interface. A red box highlights the '対応履歴検索' (Response History Search) button in the top navigation bar. A pink box highlights the same button with the text '対応履歴検索ボタンを押下' (Press the Response History Search button).

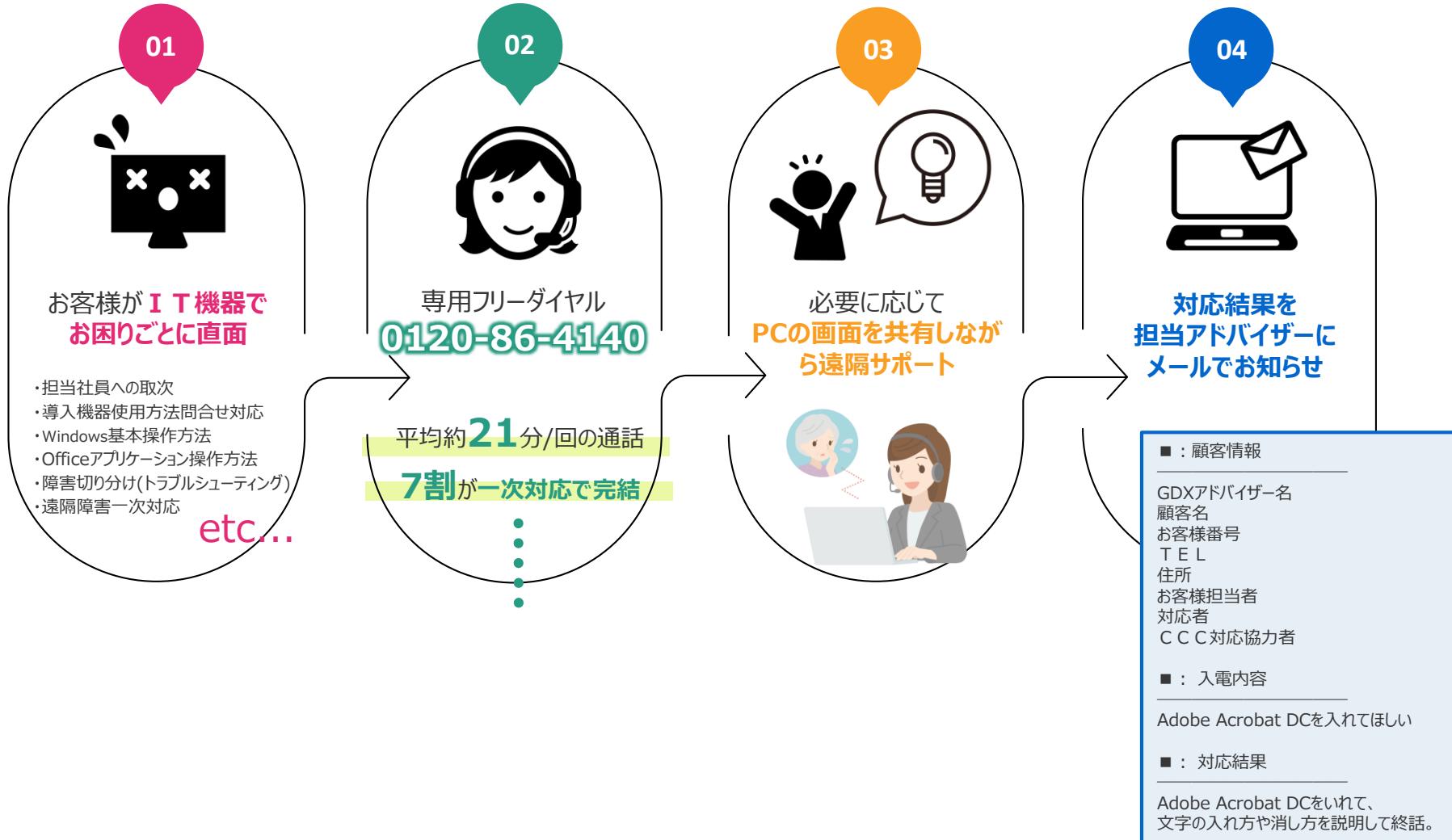
## CollaboOneで入電履歴を確認！

お客様の入電履歴は、CollaboOne for managementでご確認いただけます。対応履歴をもとにお客様へのフォローアップを行ったり、アポイント取得や提案戦略に役立てることが可能です。

The screenshot shows the search results page for response history. It features a search form with fields for customer number, contact name, date, inquiry type, title, and keyword. Below the search form is a table titled '検索結果' (Search Results) with columns for '登録日時' (Registration Date/Time), '問い合わせ種別' (Inquiry Type), 'タイトル' (Title), '対応者' (Responsible Person), 'ステータス' (Status), '次回対応日' (Next Response Date), '対応追加' (Add Response), and '申込済会員' (Completed Application Member). Two rows of data are shown in the table.

登録日時	問い合わせ種別	タイトル	対応者	ステータス	次回対応日	対応追加	申込済会員
11-28 16:06	依頼	アプリ   セキュリティアプリ   設定	お客様担当者	完了		投稿	
08-10 11:53	その他	追加注文	アドバイザー			投稿	

# 支援先企業様におけるCCC活用の流れ



GDXサポートナビ ログインURL : <https://gdx-adviser.ccnavi.jp/>

GDXサポートナビとは、お客様の利益に貢献することを目指して、企業経営を支援する情報やツールの提供を行うポータルサイトです。

オペレーターがお客様と通話しながらパソコン画面を共有し操作をお手伝いする、遠隔サポートサービスをご利用いただけます。アイコンポストでは、アイコンカルテのレポート結果をご確認いただけます。他にもお客様の企業経営を支援する情報を配信して参ります。



The screenshot shows the homepage of the GDX Support Navi website. At the top left, it displays the customer number "Gdx00000000" and the confirmation company "(GDX)". Below that is the contact information "GDX サポートナビ 0120-86-4140" and the operating hours "平日9:00~18:00 (全国対応)". On the right side, there are icons for help, a bell, and a menu. The main banner features the text "遠隔サポートサービス" (Remote Support Service) and "オペレーターがお客様と通話しながらパソコン画面を共有し、操作&サポートします。" (The operator will share your computer screen during the call and provide support). It also includes the phone number "0120-86-4140" and a button "お電話後にこのバナーをクリック！". To the right of the banner, there's a photo of a customer service representative wearing a headset. Below the banner, there's a note for Mac OS users. The bottom section features the "アイコンポスト" logo with the text "定期レポート配信サービス" (Regular Report Distribution Service).