

お客様接点情報の一元化による コンタクトセンター業務の高度化を実現

コンタクトセンターでの問合せ管理をはじめ、様々な情報を収集・共有できるアプリケーションサービスです。サポートを通じて顧客満足度とロイヤルティを高め、継続的な利益創出を実現します。

CRMateのログインはこちら



CRMateログイン
(利用者向け)

サービスの概要

CX向上と生産性向上の実現を支える基盤

15年以上成長を続けるクラウド型ソリューション

400社以上の導入実績

99.999%の安定したサービス稼働実績



お客様接点の現場で問合せや相談、クレームといった用件や、過去の対応履歴、顧客情報などを一元管理できます。生活者・企業間コミュニケーションデータから得られたインサイトに基づき、アプローチ改善にフィードバックすることで、タッチポイントにおけるオペレーショナルエクセレンスを追求します。

サービスの特長

- 1 コンタクトセンター業務のノウハウを結集し導入コスト抑制**

コールセンター業務に必要な機能を、テンプレートにて標準搭載しています。実績豊富な「問合せ業務テンプレート」のご利用にて、導入期間短縮・品質向上に寄与します
- 2 業務に合わせて画面を作成可能**

豊富な部品群とプロトタイプ開発により、早期導入とコスト削減を実現します。管理したい項目にあわせてお客様ご自身で画面レイアウトを簡単に変更できます。
- 3 柔軟なライセンス形態による運用コスト抑制**

ライセンスは業務の繁忙閑散に合わせて、月単位でライセンス増減ができます。「常時アクセス用」「適宜アクセス用」など、利用者の用途に合わせたライセンスの選択、組み合わせができます

主な機能や仕様

顧客情報管理

法人や個人のお客さま基本情報を登録することができます。顧客情報とお問合せ案件を紐付けて管理できます。



過去の問合せ履歴表示

問合せ者を特定すると過去の問合せ履歴が自動表示され、前回のお問合せも確認しながらお客様対応ができます。



対応履歴管理

1件のお問合せ案件に複数の対応記録を紐付けて管理でき対応経緯を明確に記録できます。



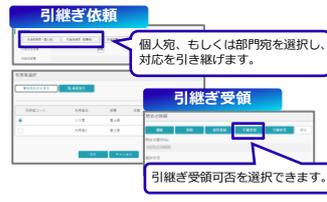
FAQ-よくある質問機能

事前に登録した「よくある質問」を検索・利用することで、回答時間を短縮しつつ正確な対応を補助します。



担当者引継ぎ

お問合せ案件における対応者の引継ぎ(エスカレーション)を管理し、責任所在を明確化します。



添付ファイル

お問合せ案件に紐付けて関連ファイルを複数添付できます。各種関連資料、マニュアル、写真画像ファイルなどを共有できます。



CTI連携オプション

各種CTIシステムと連携し着信電話番号から問合せ者を自動特定する着信ポップアップ機能をご利用いただけます。



ダッシュボードオプション

登録されたデータを自動集計してグラフや集計表を表示できます。定型的な統計や報告資料作成等にご利用いただけます。



選べる3種のご利用形態

お客様管理

富士通運用代行
(お客様運用ポリシー)

パブリッククラウド(SaaS)

ブラウザだけですぐに利用開始可能

PC/スマホ(ブラウザ)

CRMate
(アプリケーション/ミドルウェア)

OS

サーバ/ネットワーク

運用管理

CRMate/SaaS

導入コスト低

プライベートクラウド(IaaS)

専用環境
運用代行は富士通で実施

PC/スマホ(ブラウザ)

CRMate
(アプリケーション/ミドルウェア)

OS

サーバ/ネットワーク

運用管理

クラウド基盤
(FJCloud/AWS/Azure等)

オンプレミス

専用環境
お客様ネットワーク等に環境構築

PC/スマホ(ブラウザ)

CRMate
(アプリケーション/ミドルウェア)

OS

サーバ/ネットワーク

運用管理

自由度高

お客様事例

品川区役所様

ヘルプデスク業務にCRMateを欧入。問合せ履歴情報を共有し対応状況の的確な把握が可能に。クラウド型のため、システムに対する投資コストも削減。

大手損保会社様

800席の統合コンタクトセンター。M&Aや商品/業務の多様化に伴い、個別最適で乱立した複数コールセンターを契約者視点で統合/全体最適化。

大手自動車メーカー様

約300社/5,000店舗が利用する巨大システムの利用者サポートを実施。セルフカスタマイズで業務の変化に柔軟に対応でき、迅速なマネジメントを実現。

お問い合わせ先

富士通株式会社

CRMateご検討中の方は、右記 [お問合せフォーム](#) よりお問合せください。

CRMateご契約者の方は、CRMateサポートデスクへご連絡ください。

