

「コールセンター（仮称）」の設置構想について

平成13年12月21日
北陸電力株式会社

当社は、販売力強化の観点からお客さまのところへ出向くという個別提案型の販売スタイルに適應した営業業務の再構築を図り、平成13年7月には営業所配置の見直しを行うなどの諸施策をこれまで実施してまいりました。[平成13年5月16日発表済み]

さらにこれを推し進めるため、現在、支店支社および営業所で受け付けている電話問合せや申込みなどの待ち受け型の業務を一箇所で集中的に承る「コールセンター（仮称）」の設置準備を進めております。

「コールセンター（仮称）」の概要等は以下のとおりです。

1. コールセンターの概要

運用開始時期	平成14年7月予定
業務内容	電話による電気に関するご相談 引越しや故障などの申込みの受付 口座振替申込書の受付登録などの事務処理
設置場所	富山市内

2. コールセンターの特徴

- (1) 当社8支店支社および6営業所すべてのお客さまからの電話による申込みを一箇所で承ります。
- (2) おかけになった電話番号から自動的にお客さまを特定するなどのIT技術を採用して、お客さまの申込み時間の短縮やサービスの向上を図ります。
- (3) 申込み電話数の変動に対応してコールセンターのオペレーターを弾力的に配置するため、受付業務の一部を外部会社に委託し、引越しシーズンの電話がかかりにくいなどのご不便を解消します。
- (4) お客さまのご意見・ご相談を一元的に把握し、業務運営にスピーディに反映します。
- (5) コールセンターへの電話はフリーダイヤルをご利用いただけます。

(注) 現在、支店支社および営業所へのご用命には一部フリーダイヤルをご利用いただいておりますが、電話番号の変更はありません。

3．最後に

今回の「コールセンター」設置により、相談・申込み等を専門に対応することで、お客さまサービスの向上と業務の集中化による効率化を図ることができると考えております。

また、いわゆる待ち受け型の業務をコールセンターに集中化することによって、各支店支社はお客さまのところへ直接出向いて対応する個別提案型の販売体制をより強化することが可能になります。

今後とも、当社が構築する販売・サービスネットワーク（別紙参照）を活かし、「低廉・良質・安定・クリーン」な北陸電力ブランドを選んでいただけるよう、お客さまの多様な課題・要望に迅速かつ的確に対応・解決する「個別提案型マーケティング活動」を積極的に展開してまいります。

以 上

コールセンター（仮称）の役割と北陸電力の販売・サービスネットワーク

