CWSのミッション

お客様、従業員様からの声を大切にする企業様へ
「徹底してお聴きする」というサービスをご提供することで
ES向上とCS向上へと繋ぎ企業様の発展に貢献します。

CS 顧客満足
Customer Satisfaction

私たちは日本で初めての企業様の
「お客様相談室」を専門に代行する企業としての
ノウハウを活かします。

- あらゆる窓口業務に対応し、顧客満足を高めていきます。
- 訓練されたコミュニケーターだからできる対応力。
- クレームの対応による従業員様のご負担をなくします。

ES 従業員満足
Employee Satisfaction

ESの向上はCSの向上につながり、
2つが両輪となり企業様の業績を向上させます。

- 従業員様のメンタルヘルスのケアにお役立てください。
  万一ハラスメントが原因だと、企業様の社会的責任が問われてきます。
- 正しいことが評価され、コンプライアンスの向上につながります。
- 経営者や管理職がどうしても気づくことが難しい内部の不正。
  今の時代はSNSによる拡散で問題が大きくなるケースも。

ご利用の流れ

柔軟な対応が私たちの強みです。お気軽にご相談ください。

お問い合わせ
まずはお気軽にお問い合わせください。

ご相談
お客様のご希望を丁寧にヒアリングさせていただきます。

プラン選定
お客様にあわせたプランを作成し、お見積もりとサービスをご提案。

テスト運用
弊社独自のノウハウを活かし、FAQの構築や研修を十分に行います。

サービス開始
万全の状態で受付を開設。アフターフォローも万全なので安心です。

☎ 048-422-8011 受付時間 9:00 -17:00 [土・日・祝日を除く]

株式会社 お客様窓口支援センター
〒335-0001 埼玉県蕨市北町4-2-12
TEL 048-422-8011 FAX 048-441-6100

ホームページ
https://cws-cc.jp/

会社概要			
会社名	株式会社お客様窓口支援センター	顧問	高井・岡芹法律事務所　顧問弁護士：高井伸大
英文社名	Customer Window Support Inc.		大橋公認会計士事務所 公認会計士：大橋秀夫
代表取締役	三浦竜太		(一社)コミュニティ・カウンセラー・ネットワーク　代表理事：田中純
設立	1992年3月		国吉社会保険労務士事務所　特定社会保険労務士：国吉稔
資本金	1,000万円		

従業員様の想い

お客様からのご指摘

“二者の声を聴く”ことこそが
企業の健全なる成長発展の
支えとなる

私たちは耳です

Customer Window Support

株式会社 お客様窓口支援センター

どんなお話も整理・分析いたします。私たちは　お客様の耳となります。

CWSお客様相談窓口

今後の関係が決まる一次対応

大切なお客様との関係をさらに深めてまいります。

- クレーム対応を任せて社員の**心理的な負担がかなり減った**。クレーム内容の集計もしてもらえるので、商品開発に活かせる。
- 受付の窓口を増やせて、キャンペーンの**規模を拡大することができた**。
- リコール発生で大量の問い合わせ。**対応をプロに任せられた**ので、非常時に助かった。
- アンケートのデータを分析した報告書のおかげで、キャンペーンの結果を**正しく評価できた**。

EWS従業員よろず相談窓口

従業員様の本音に応えます

大切な声を大きな力へと変える。

- 自分が会社に提案した新サービスが採用され**プロジェクトリーダーに抜擢された**。
- 内部の**不正が早期に分かり**、大きなトラブルを避けることができて良かった。
- 悩んでいる社員が**退職を踏みとどまり**、元気になった。婚活の相談までしてもらえて、結婚した社員も。
- カスタマーハラスメント（お客様からの過度なクレームや悪質な迷惑行為）に**対応する力がついた**。
- 社内のハラスメントがなくなり、**働きやすい環境に**。

プロフェッショナルな対応でお客様の窓口となります。

大切なお客様とのファーストコンタクト。
多くのノウハウを持つプロのコミュニケーターがしっかりと対応させていただきます。
製品・サービスお問い合わせから、対応が難しいクレームまで、窓口業務は何でもお任せください。

運用例
- **資料請求、注文受付、予約受付など**
- **キャンペーン、フェア開催時の窓口**
- **緊急時における窓口開設支援**

そのご意見を、データに変える。データから改善へとつなげていける。

アンケート分析

アンケート調査の企画から、アンケート調査の実施・集計・分析・報告書作成まで総合的に業務を行います。
アンケートは実施しても集計、分析が手付かずという場合もCWSにお任せください。

確かな技術力で業務の効率化をサポート。

音声データマイニングサービス

お客様との通話を全てテキスト化した後、マイニング分析をすることにより膨大な情報から隠れたお客様のニーズ、困り事等を掘り起こします。お客様対応時の会話だけでなくSNS等ネット上につぶやかれている御社に対する様々な声のマイニングも可能ですので新商品の開発、業務改善等にお役立てください。

ご相談窓口の設置

様々な思いを持って働いている従業員様のご意見をしっかりとお伺いします。
多くの悩みを抱えて、心の病になる方も珍しくはありません。内部不正に悩み、告発できず退職することも。弊社コミュニケーターがご意見を聞き、問題の発生を未然に防ぎます。

従業員様のメンタルケアをはじめ、社内の透明性の確立にぜひお役立てください。

お電話やメール等はもちろん、SNSやチャットなどの対応いたします。

内部通報の受付については、通報者の匿名性を確保いたします。

企業リスクの報告書

リスクコミュニケーション会議であぶり出されたカスハラに関する企業リスクについて、対策案を添えた上で、経営者様に報告書を提出いたします。

メンタル面や組織面などの課題についても総合的なリスクを報告させていただきます。
（リスクコミュニケーション会議付随メニュー）

各種ハラスメント研修

メンタルヘルスへのダメージを前提とした独自のメンタルヘルス研修を実施いたします。
心のストレッチ研修によるメンタルヘルス研修も可能です。

対象　**現場担当者・管理職・経営者**

社外専門家の紹介

弁護士、産業医、中小企業診断士、メンタルコーチ、風評被害対策専門会社、損害保険会社、防犯機器設置会社 等