



東西2カ所の自社直営コールセンターによる集中受付体制。
365日24時間対応※2を実現しています。

- 「東日本コールセンター」と「西日本コールセンター」、東西2カ所の集中拠点で、全国どこからのお電話に対しても万全の体制でコール受付を行っています。
- お客様データを2カ所のセンターでミラーリング管理。万一、災害発生時にも、もう一方でカバーできる二重セキュリティ体制を構築しています。

コールセンター サポートエリア

新潟・長野・静岡県より以东を東日本コールセンター、西を西日本コールセンターで対応しています。また保守サービスは、全国約100カ所のサービス拠点よりご提供しています。



西日本コールセンター



東日本コールセンター



※2：別途契約が必要となります。詳しくは、グローリーのウェブサイトをご覧ください。http://www.glory.co.jp

●お問い合わせ内容の正確な把握と対応内容の管理のため、お客さまよりお電話いただいた内容を録音させていただくことがありますので、あらかじめご了承ください。

GLORY

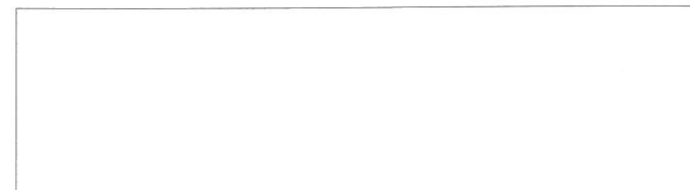
Confidence Enabled
人と社会の「新たな信頼」の創造へ

グローリー株式会社

本社
〒670-8567 兵庫県姫路市下手野1-3-1

東日本コールセンター 〒113-0033 東京都文京区本郷3-14-7 NF本郷ビル
西日本コールセンター 〒541-0041 大阪府大阪市中央区北浜1-6-10 北浜野村ビル

保守契約サービスについての詳細は、下記の当社営業店にお問い合わせください。



GLORY

グローリー・コールセンターのご案内

グローリーは
“お客様の声”と“保守の経験”で培った
きめ細やかなサービスを、
ご提供します。

確 実

お客様

安 心

スピーディー



HOSPITAL



SHOP



MARKET

RESTAURANT

BANK



DEPARTMENT



グローリーは「FAST」主義。

私たちは、より速く(Fast)、より的確に(Accurate)、より誠実に(Sincerity)を常に心がけ(Think)、お客様の安心と信頼、満足にお応えしてまいります。

専門スタッフとグローリー独自のITシステムを連携。
より早く・より確実なサービスを、チームワークでお届けします。

設定?
操作?
トラブル?

お客様

スピーディー

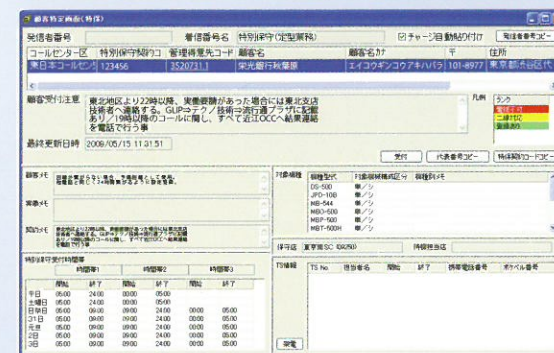
3コール以内で!!
※1

素早く応答

常時100名近くの
専門スタッフが
待機しております。

さまざまなお問い合わせに
お答えします。

お客様機器情報を即照会 CTI受付システム



顧客データベース画面

お客様からご通知頂いた発信電話番号をもとに、お客様情報（ご購入機器、過去の対応履歴など）を瞬時に特定します。

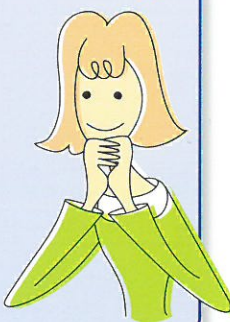
お客様と同じ目線のサポート エラー検索システム



エラー復旧対応電子画像マニュアル画面

お客様の機器と同機種種の画像をPC画面に呼び出し、お客様と対話しながら、トラブルを解決します。

電話で説明してくれて
ワタシでも
直せるんですね!

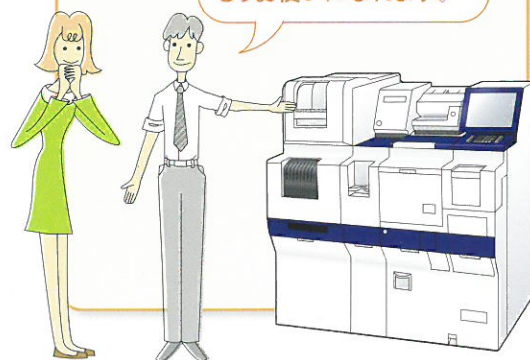


もし修理が必要な場合でも…常に万全の体制でスピーディーに対応

お客様の対応履歴やお問い合わせ事例、技術情報を活用した最適なメンテナンスを実施します。



ハイッ! 修理完了しました。
もうお使いになれます。



確 実

テクニカルスタッフの迅速な派遣
到着時間の正確なご案内※1



長年の経験で蓄積された
保守・サポートスキルの共有化

困難なトラブルに対し、的確な情報提供・支援

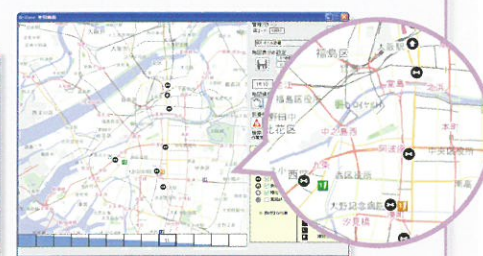
部品
倉庫

GPSで最寄りスタッフを即確認 TSマッピングシステム

全国各地で活動中のテクニカルスタッフの現在位置に加え、行動スケジュールをリアルタイムに把握します。



TSスケジュール画面



TS位置情報画面

モバイルITツールの活用 携帯マッピングシステム

テクニカルスタッフは訪問前に携帯ツールで受付状況を把握。対応情報にアクセスし原因対応策を確認。トラブルの早期復旧に役立っています。



受付内容照会

作業履歴照会

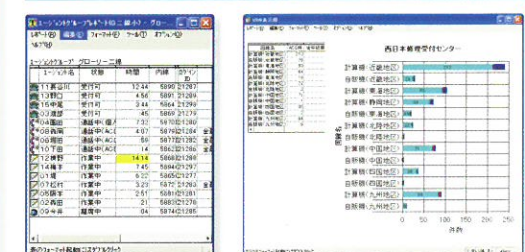
対応ノウハウ照会

緊急時の部品手配※1

さらにコール受付から
作業完了まで、管理&サポート

受付状況を厳正に管理

コール管理システム



コール状況管理画面

コール内容分析画面

コール受付状況、コール内容のデータをチェック・分析し、お客様に満足いただける応答力の向上に努めています。

作業完了まで、全国のスタッフをサポート

専門エンジニアによるフィールド支援部門



テクニカルスタッフの対応状況を常時監視し、適宜サポートします。また、トラブル対応事例をナレッジ化して、トラブル解決技術力向上に努めています。

※1: 保守契約加入のお客様に対するサービスです。