

顧客満足度の高いアウトソーシングサービス 「オンキヨーコミュニケーションサービス」 事業を開始

オンキヨーグループでは、コールセンター業務、修理業務はじめカスタマーサポートに関する幅広い業務を、顧客満足度の高いサービスとしてトータルに提供できる法人向けアウトソーシングサービス、「オンキヨーコミュニケーションサービス」を開始いたしました。また、サービス詳細などを紹介する専用サイトも開設いたしましたので、お知らせいたします。

「オンキヨーコミュニケーションサービス」専用サイト

<http://www.jp.onkyo.com/service/>



当社グループではサービスサポートの品質向上とデジタルライフの多様化により様々なお客様のニーズを満たすため、サービス拠点を子会社であるオンキヨー&パイオニアイノベーションズ株式会社（以下、「OPI」）の鳥取事業所に集約しております。鳥取事業所は長年オーディオ製品の主力生産拠点であったことからコールセンター、パーツセンター、修理センター機能を備えており、また OPI による AV 機器の直販サイトや音楽配信事業で培ったノウハウなども活用して、オーディオ製品はもとより PC 製品、他社ブランド製品のサービス対応まで手掛け、幅広い顧客対応が可能となっています。

そしてこのたび、これらカスタマーサポート業務での実績を基に、カスタマーサポートで要求される幅広い業務を高い顧客満足度でご提供できる、アウトソーシングサービスを「オンキヨーコミュニケーションサービス」として法人様にご利用いただく、新しいサービス事業を開始いたしました。

【主なサービス内容】

- ・コールサービス：ユーザーからの質問への回答やクレーム対応、Q&A 作成などコールセンター業務を中心とした顧客対応業務全般に関するサービス
- ・修理(リペア)サービス：オーディオ機器から PC 関連機器、電話機など、電気機器を中心とするパーツ管理、修理業務全般
- ・品質管理サービス：出荷前製品の検品作業や組込ソフトウェアの検証や PC などのキitting作業および仕様変更によるリワーク作業など
- ・フルフィルメントサービス：通販サイトにおける 在庫管理、品質管理、決済他債権管理、返品返金機能などの業務全般

当社グループでは、今後も長年培ったオーディオ技術やノウハウ、関連事業の実績を活用し、経営理念「VALUE CREATION」に基づき新規事業分野を拡大する新しい提案を行ってまいります。

以上

■本件に関するお問合せ先

オンキヨー株式会社 総務部 広報/IR 担当：辻
〒541-0041 大阪市中央区北浜 2-2-22 TEL:06-6226-7343

■サービスに関するお問合せ先

オンキヨー&パイオニアイノベーションズ株式会社 担当：林/米田
〒682-0925 鳥取県倉吉市秋喜 243 番地 TEL:0858-28-6252