

外国語でのコミュニケーションが必要なときだけ IP電話やタブレットを通じて代わりに対応いたします

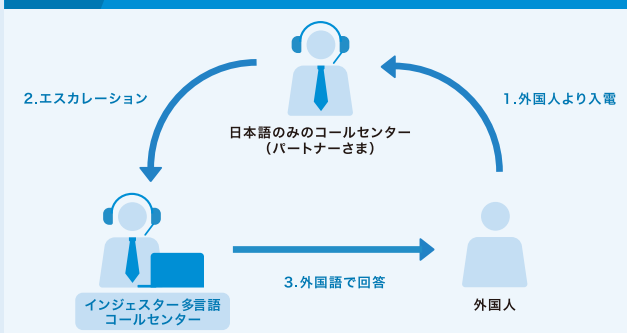
コールセンターや各種相談窓口において、外国語対応可能な人材を常時配置しておくことは難しいものです。しかし、外国語対応が必要な場面はゼロではない。そんなときは、インジェスター社にお任せください。研修を積んだスタッフが、IP電話やタブレットなどを通じて代行いたします。



各種コールセンターや役所や政府機関の相談窓口など、外国語でのコミュニケーションが必要な場面は多いかと思えます。しかし、多言語対応可能なスタッフを常駐させるのは難しいものです。インジェスター社では、12カ国の言語に対応可能なスタッフが常時待機しており、御社から要望があった際はIP電話を通じて外国人客とのコミュニケーションを代行いたします。また、タブレットを通じたオンライン体制も整えているため、窓口に直接来られた外国人客と、ビデオ通話を通じた3者間通訳をすることも可能です。

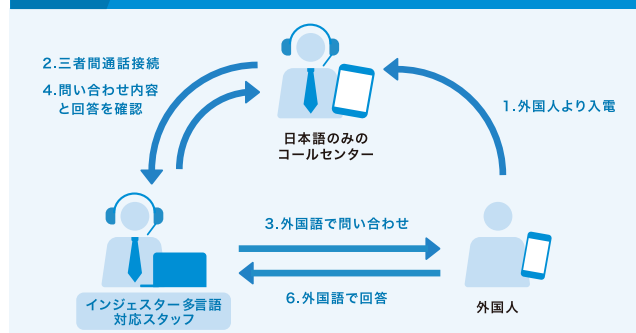


日本国内で運営する多言語センター



- 外国人客からの問い合わせを弊社のコールセンターが代行いたします。
- 研修を積んだスタッフと弊社スーパーバイザーの支援体制により、高い対応品質を実現しています。
- 外国人客からの問い合わせだけでなく、外国人客への連絡事項も代行いたします。
- 月間10件程度の小口なものをから、数十人体制を要する大型案件まで対応可能です。
- メールやSNSなどの対応も可能です。
- サービス提供時間は、平日8:30～17:00となります。

オンラインでの3者間通訳サービス



- Zoomなどビデオ通話を利用した通訳をいたします。
- 受付窓口でタブレットをご用意いただくだけで、いざというときすぐにご利用いただけます。
- リーズナブルに運用いただけます。
- 会議通訳などビジネスシーンでの短時間利用も可能です。
- サービス提供時間は、9:00～20:00(土・日・祝日含む)となります。

対応言語

フィリピン語、カンボジア語、
ネパール語、ミャンマー語、
モンゴル語、インドネシア語、
ベトナム語、タイ語、中国語、
ウルドゥー語、英語、日本語

利用シーン

- | | |
|-----------|-----------------------------------|
| 連携対応 | 外国人客からの問い合わせのみをエスカレーション対応 |
| 電話代行受付 | 外国人客からの電話を代行。顧客満足度の高い受付業務を実施 |
| 秘書代行 | 外国人客からの電話をプロのオペレーターが親切・丁寧に電話対応 |
| 予約受付 | 美容外科、エステ、人間ドックなど幅広い業種の予約受付に対応 |
| テクニカルサポート | サービスや不具合時の質問など、製品知識が必要な対応も可能 |
| BPO業務 | 外国人向けサービスのバックオフィス業務をサポート |
| イベント事務局 | キャンペーン実施時などスポット的に外国人対応を行いたいニーズに対応 |

Feature 主な特徴

幅広い言語対応と、FAQの多言語化

希少言語にも対応

インジェスター社には多様な言語を扱えるスタッフが多数在籍しており、確保が難しい希少言語にも対応可能な人材の手配が可能です。先述の言語以外にも対応可能ですので、ご相談ください。

翻訳にも対応

多言語コールセンターに寄せられる質問をまとめた、FAQの多言語化も可能です。ホームページやSNSによくある質問を多言語で掲載することで、相談の自助解決に役立てることが可能となり、電話相談の負荷軽減につながります。



高いカスタマイズ性と継続した改善業務

ご要望をスピーディーに反映

クラウドシステムを採用しているため、規模や業務内容に応じて柔軟な業務設計が行えます。ご要望を迅速にオペレーションへ反映することができ、かつ適切なコストでの提供が可能です。収集した情報を蓄積・分類・分析を行い、問合せ状況が把握できるレポートも共有いたします。

ノウハウを最大限活用

各種外国人向けコールセンターの運営実績のあるインジェスター社が実務を担うことで、既存のノウハウを最大限活用し、刻々と変化する相談内容を適宜マニュアルに反映させることができます。また、相談員に研修を行うと共に、蓄積される相談内容を分析。事業の改善に繋げるPDCAを推進します。



安定したサービス提供に向けて

丁寧で正確で素早い相談対応

外国語はもちろんのこと、日本語もネイティブレベルのスタッフが対応いたしますので、安心してお任せいただけます。また、業務内容に応じた対応トレーニングや、専門知識研修を行い、相談員の品質向上に努めております。

BCP(事業継続計画)の実施

クラウドシステムを採用しており、特定の拠点に集中することなく、分散された拠点での実施が可能です。業務を分散させることで、感染症対策や、自然災害などの事業リスクを軽減します。また、相談員同士、相談員と管理者間の情報の分断や応答品質の劣化が起きないようにシステムで連携を図ることが可能です。



オペレーションの見える化

リアルタイムのコールと記録の同時共有

クラウドシステムをフル活用することで、クライアントのご担当者様にマネジャー管理画面を共有可能です。コールレポートや録音、受付記録を共有する事で、オペレーションのブラックボックス化が無くなります。

レポートや通話録音を活かす

応答率やオペレーター毎のKPI管理だけでなく、御社のマーケティング部門でのデータ活用として、入電状況などもレポートから見る事が出来ます。また通話録音を活用することで、クレームの低減や対応品質の向上に努めております。



主な実績

- 外国人在留支援センター査証相談窓口 ビザの申請に関する各種相談を窓口および電話受付
- 東京都教育相談センター(外国人児童・生徒相談) 相談における通訳・翻訳業務
- 出入国在留管理庁 特定技能制度説明コールセンター、説明会&マッチングイベント
- 船橋市役所 外国人総合窓口 生活相談における通訳・翻訳業務
- 出入国在留管理庁 多言語コールセンター
- 東京出入国在留管理局 多言語コールセンター
- 外国人技能実習機構 母国語電話相談業務