

サポートを専門とすること

株式会社クリエイトラボ
第1事業部第1部第3グループ
大澤 武史

クリエイトラボのご紹介

クリエイトラボのご紹介

商号	株式会社クリエイトラボ
事業内容	コンピュータに関するテクニカルサポート、ヘルプデスク等のサポートサービス、システムの構築および販売支援
設立	1986年（昭和61年）9月13日
資本金	1億4000万円
売上高	25億6000万円（2015年3月期実績）
役員	代表取締役社長 桧山 幹夫
社員数	250名
グループ企業	株式会社クレオ 株式会社クレオマーケティング 株式会社クレオソリューション 株式会社クレオネットワークス 株式会社セールスゲイト 株式会社アイティアイ 株式会社アダムスコミュニケーション Y'sラーニング株式会社 株式会社バリューアップ ジャパン

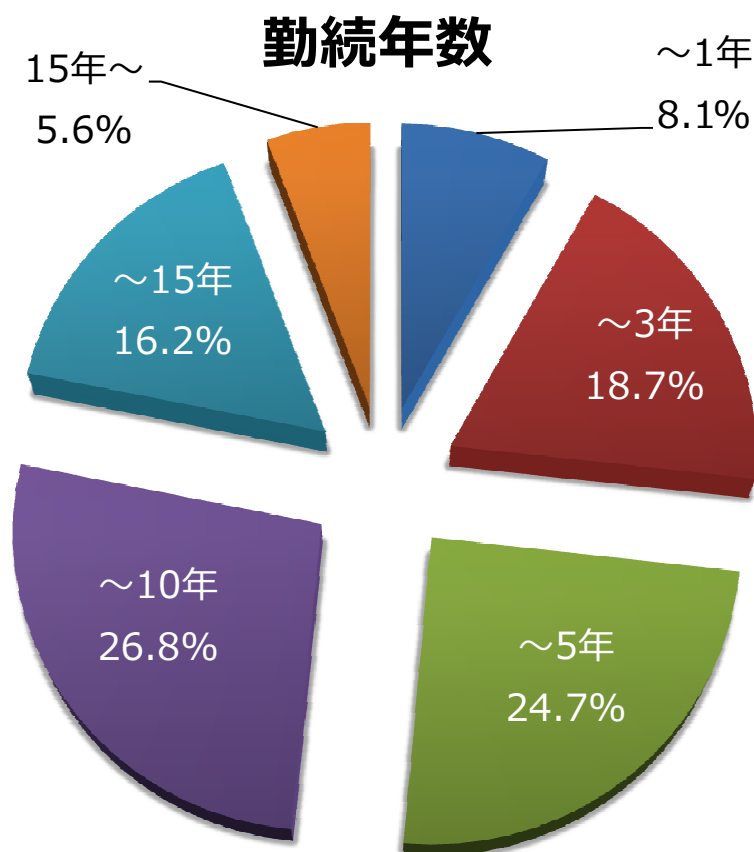
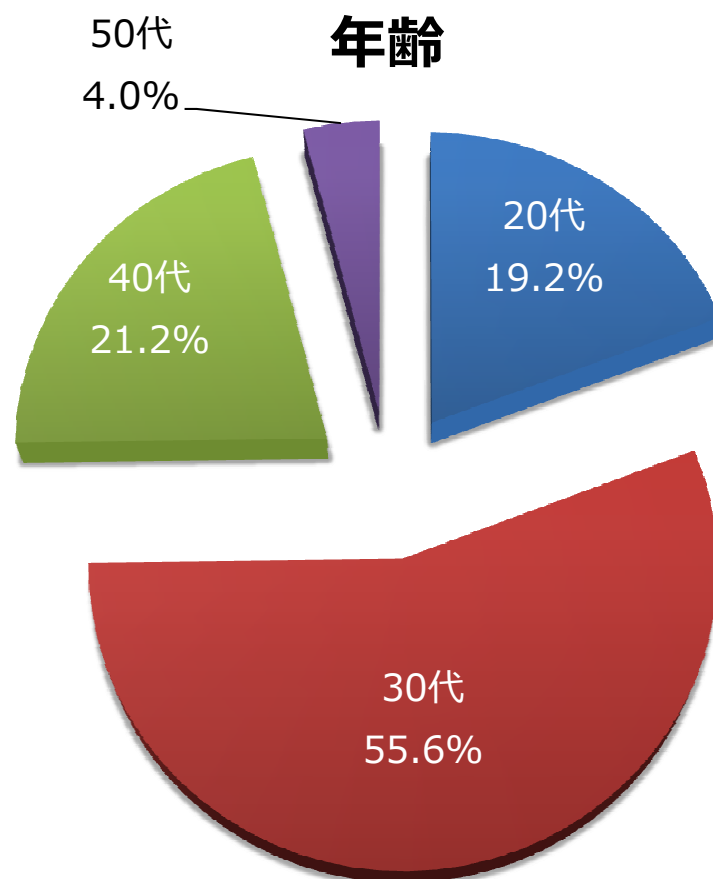
クリエイトラボのご紹介



クリエイトラボのご紹介



クリエイトラボのご紹介



クリエイトラボの事業、サービス

クリエイトラボの事業とサービス

> ヘルプデスク

電話、FAX、Eメールによるユーザーサポート業務

> フロントサービス

お客様対応一次受付窓口業務

> テクニカルサポート

情報システム部門、SE向けのITサポート業務

> システムサービス

お客様のシステムの運用・監視業務

> システム構築

インフラ基盤における設計及び構築業務

> Web制作

お客様のご要望に合わせたWebサイト制作業務

> コンタクトセンター構築・運用サービス

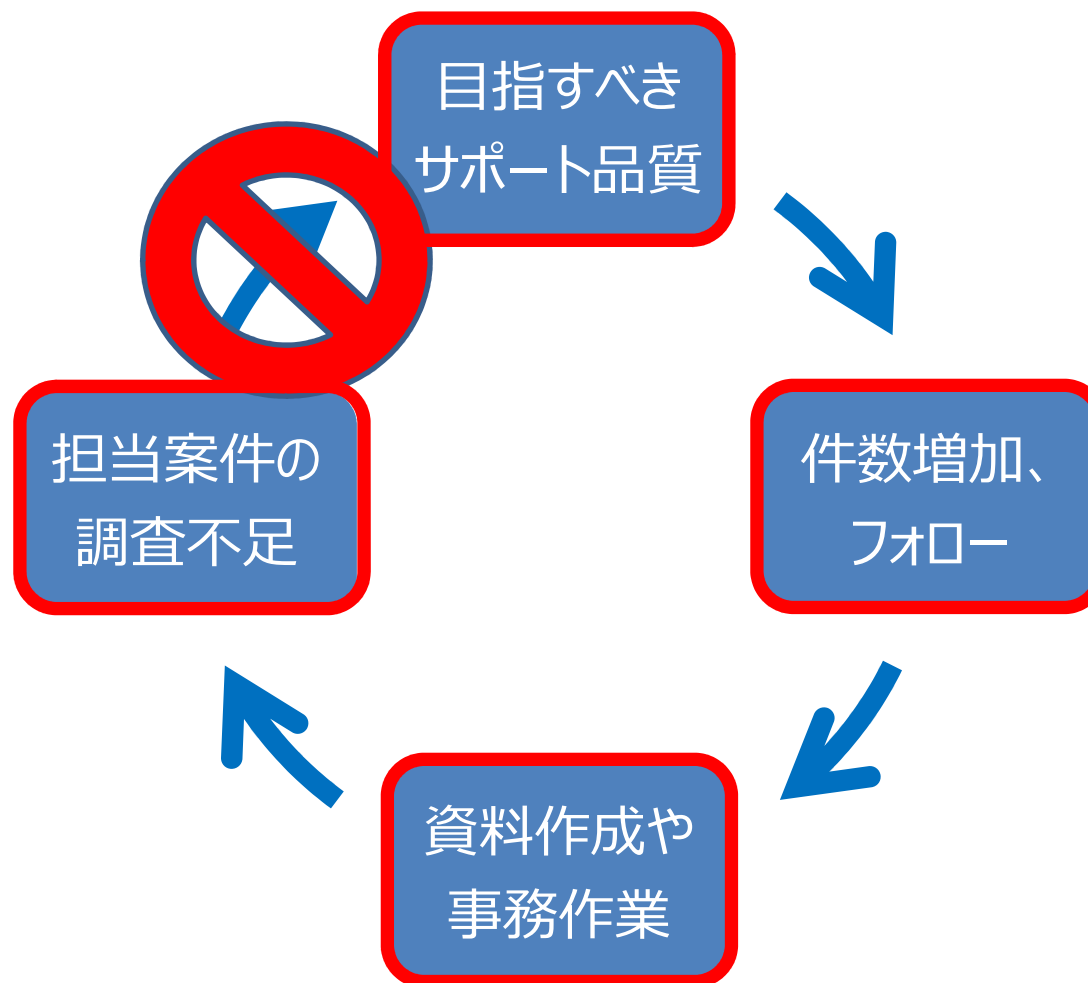
コンタクトセンターを構築し、運用いたします。

> ITサポート

お客様のご要望に最適な各種IT機器をご提案いたします。

テクニカルサポートについて

テクニカルサポートの現場



いかに自分を保つか

- 経験値アップ（製品スキル、応対スキル）
- コンポーネントの専門家(化？)
- 開発部隊とのコミュニケーション
- etc.....

結果

テクニカルサポートでの折り返し率 90%以上

ナレッジやFAQ強化による問い合わせ数削減

ご清聴ありがとうございました。