

リバー스로ジスティックサービス

商品返品にかかる業務を ワンストップで対応致します！

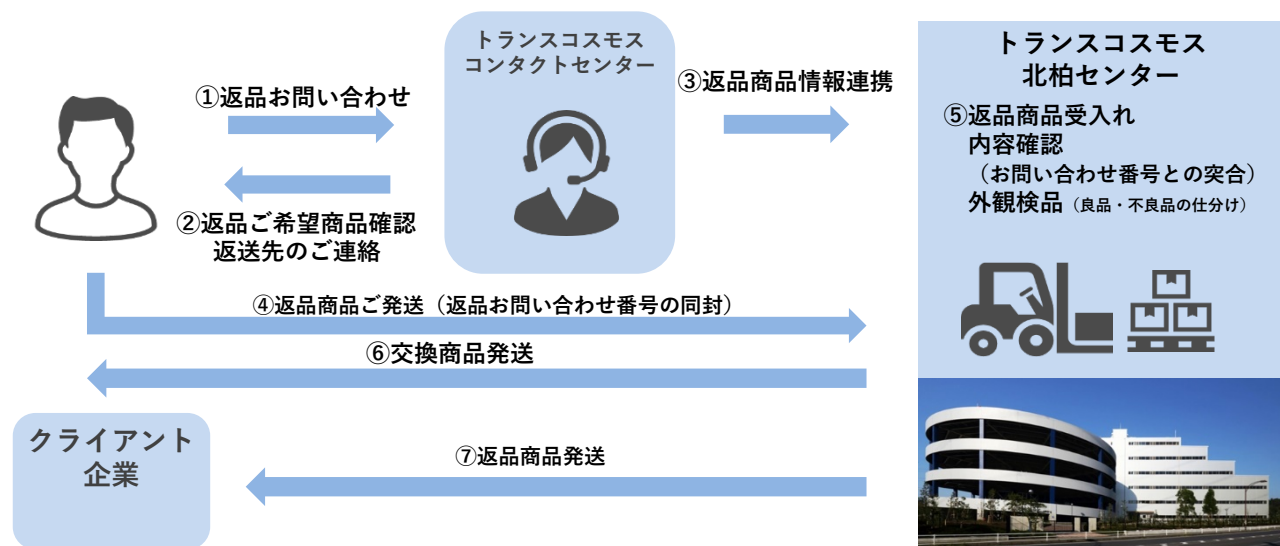


企業様の**返品処理業務をワンストップでお受け**します
 コンタクトセンターと物流倉庫が「安定性・運動性」をもった
 トランスコスモスの「多角的・合理的」返品対応ソリューション

Point1
窓口対応

Point2
検品対応

Point3
業務最適化



▼サービスフロー

1	返品受付業務	➡	お問合せ受付から、商品受入れまで、スピーディーに対応いたします。
2	商品検品業務	➡	検品で仕分けることにより、貴社での管理が効率的になります。
3	返金対応業務	➡	お客様をお待たせすることなく円滑な対応をおこないます。
4	交換品発送業務	➡	返品確認後、即座に交換品を発送することにより、お客様をお待たせいたしません。
5	モール対応業務	➡	各モールに合った対応を行うことで、貴社での煩雑な作業を軽減いたします。

「返品」プロセスからのファン創造

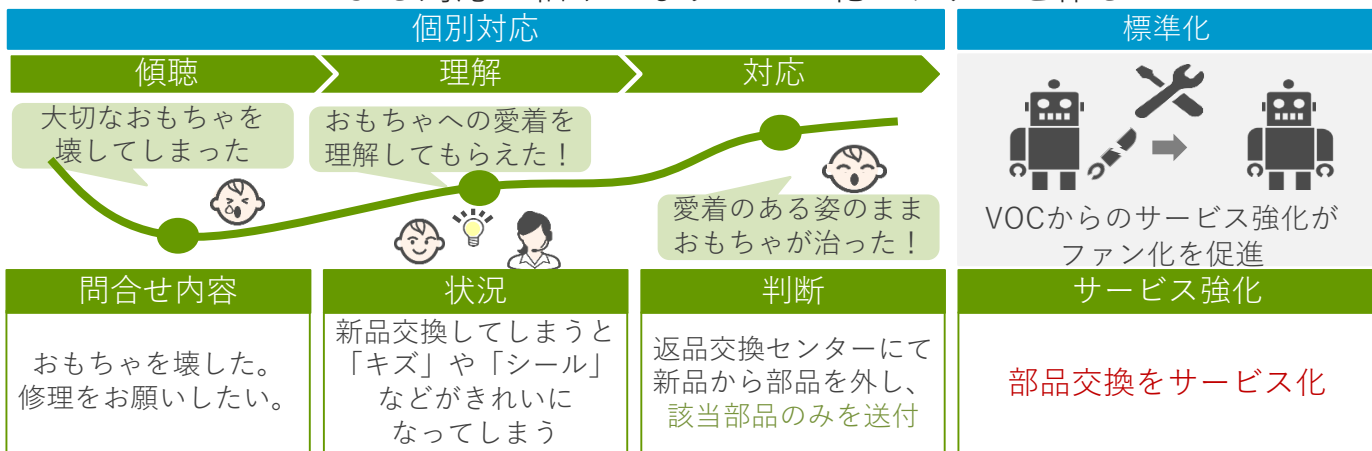
課題

- 顧客の声とオペレーターの対応内容の参照に時間がかかる
- お問い合わせから対応まで、確認に時間がかかる為、顧客対応時間も増加

実施施策/効果

情報を一元管理した上で、月間1万件を超えるお問い合わせを“心理的、感情的な価値”の提供に向けた絶好の機会(始点)として捉える

対応内容はお客様の状況や商品によって様々。徹底した顧客目線による対応と細やかなサービス化がファンを作る



ECワンストップセンター北柏 基本情報

- 所在地 : 千葉県柏市松ヶ崎新田字水神前13-1 ロジポート北柏
 アクセス : J R常磐線「北柏駅」(徒歩6分)
 常磐自動車道「柏インター」より約6 km、国道16号近接・国道6号線沿い
 利用面積 : 約4,100坪
 セキュリティ : ISO27001取得 (情報セキュリティ管理者常駐)
 導入設備 :
 ・ウェアハウスマネジメントシステム (WMS)
 ・ハンディーターミナル
 ・自動マテハン
 ・シュリンクマシン、エアー式緩衝材製造機 など



JQA-IM0223

