

報道関係各位

2017年7月27日
株式会社 WOWOW コミュニケーションズ

「平成 29 年度カスタマーサポート表彰制度」にて優秀賞を受賞

株式会社 WOWOW コミュニケーションズ(本社:神奈川県横浜市/代表取締役社長 黒水 則顯)は企業における顧客戦略の充実と、それに伴うカスタマーサポートの推進・発展に寄与する取組みを審査・表彰する「カスタマーサポート表彰制度」(主催:公益社団法人企業情報化協会)において、優秀賞を受賞しました。

優秀賞

テーマ: データ活用によるオペレーション支援で、個客の好みを顕在化する
～WOWOW 番組レコメンド支援システム構築の取組み～

お客様との電話対応の中で“キモチ(期待・趣味・趣向など)”の深掘り・収集を重ね、お客様・番組情報のデータベース化を進めて参りました。このデータを活用した番組レコメンド支援システムを開発・活用することで、オペレーターは会話をさらに深掘りし、お客様自身が気付いていない潜在的な番組嗜好を捉える事で新たな“番組との出会い・気付き”を与え、一層サービスを楽しんでいただくご提案が可能となりました。

お客様へ思わぬ発見の提供、体験価値の広がりを実現することにより、顧客維持につなげるだけでなく、最終的には上質な利用体験によるロイヤルティ向上や商品・サービス・コミュニケーションの改善への活用を視野に入れ、顧客接点全体の価値向上に取り組んでいる点が評価されました。

当社は、今後もお客様企業のマーケティング活動に貢献する新しい価値を創造するべく挑戦を続けて参ります。

「カスタマーサポート表彰制度」概要

主催: 公益社団法人企業情報化協会

概要: 平成 10 年 5 月に設定した優秀表彰制度にのっとり、産業界・行政機関などの顧客サポートにおける生産性向上と効果的マネジメント・システムの整備を促進することを目的に制定。

「あなたの会社のファンを創造する」

顧客接点を軸にしたエンゲージメントを実現いたします。

お問い合わせ先
経営戦略課 (担当: 米山)

TEL: 045-683-3139

Mail: k.yoneyama@wowcom.co.jp

URL: <http://www.wowcom.co.jp/>