

コールセンターの1日

コールセンターのお仕事は、入居様・オーナー様からかかってきた電話に対応する業務です。

受電内容は、全体の45%が入居様からの、例えば「生活ゴミは何曜日に出すのか?」などの生活に密着したお困りごとへの対応となっております。



8:30 出社

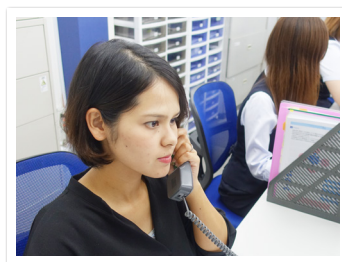
受電業務開始

机回り清掃

受電受付・SINS 登録・受付案件処理

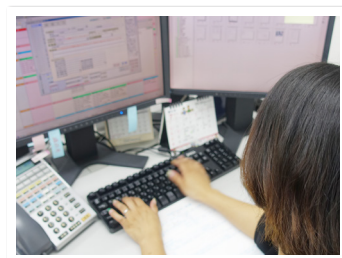


受電業務の流れ



【電話受付】

代表ダイヤルはもちろん、入居様・オーナー様専用ダイヤル(部署直通以外)の電話対応をいたします。



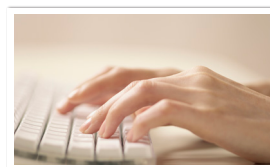
【SINS登録】

受付けた電話を各担当部署に振り分けます。入居様のお困りごとは、専用ソフト(SINS)へ入力し履歴を残します。



【受付処理】

受付電話で即解決できない案件は、チームリーダーにより、状況に応じ各種手配されます。



【受電件数データー入力】

本日電話対応した内容を、受電を分類・管理する専用ソフトへ入力します。



11:30 昼休み



11:30から13:30の間に順次、1時間の昼休みを取ります。



12:30 午後

受電業務

電話受付・SINS 登録・受付案件処理

当日合計受電件数データー入力



受電対応で解決することも多く、その場でお客さまに「ありがとう」を言ってもらえるのも、やりがいの一つです。



【定時退社】

コールセンターでは残業が無く「定時退社」できるので、タイムスケジュールも立てやすく、家庭と仕事を両立できる職場です。



17:30 退社