

## エイブル自社運営コールセンターを拡大移転 エイブルグループ・エイブルネットワーク加盟店 における新たなサービスを展開

2018年8月9日  
株式会社エイブル

株式会社エイブル(本社:東京都港区、代表取締役社長:平田竜史、以下エイブル)は、業務拡大に伴い自社運営のコールセンターを2018年8月13日(月)に東京都板橋区の新オフィスへ移転します。



執務室内様子



会議室前廊下

エイブルは全国直営店の管理物件入居者様から問合せに対応するため、2010年12月に自社運営によるコールセンターを同区内に設置しました。その後、管理物件増に伴う問合せ数の増加、ならびに入居者様、オーナー様に向けたサービス拡大のため、2013年10月に80席規模のセンターに移転。今後の更なる管理物件増やエイブルグループならびにエイブルネットワーク加盟店でのセンター活用に向けた業務拡大を見据え、この度160席規模の新センターを設置することになりました。新センターは、JR埼京線・板橋駅前に立地しており、都営三田線・東武東上線も利用が可能のため、センター拡大に伴う人材の確保にも大きく寄与するものと期待します。

### コールセンター拡大の背景/CX(カスタマーエクスペリエンス)向上にむけた取り組み

- ◆ 年々増加するエイブル管理物件入居者様からのお問い合わせに対し、迅速に対応できる運営体制の構築
- ◆ エイブルグループ内の各種コール業務を当コールセンターに集約する事でグループ全体の品質向上、業務効率化を図る
- ◆ 24時間365日受付可能なコールセンター機能および管理物件の入居者様対応ノウハウをエイブルネットワーク加盟店様にもご利用していただく
- ◆ コールのモニタリング評価およびスタッフへのフィードバックの仕組みを確立し、対応品質の向上を実践
- ◆ 本年は13名のスタッフが日本電信電話ユーザー協会主催の電話対応コンクールに参加
- ◆ 通常業務とは別の目標を設定し、研修を行うことで職場全体のレベル向上やモチベーションUPへ繋げる
- ◆ AIやRPAを活用したセンターシステムを構築し、スムーズなお客様対応やニーズに合ったチャンネル設置を目指す

【メディアからのお問合せ先】

株式会社エイブル&パートナーズ 経営戦略本部 広報担当 上出/伊藤/田村  
TEL:03-5770-2618 FAX:03-5770-2607 MAIL:[pr@able-partners.co.jp](mailto:pr@able-partners.co.jp)