

# 「トリプル・トリニティ・サービス」お客様ヒアリングシート

※お見積にあたりお客様にお伺いする項目です。

## ① 言語仲介の対象業務について

- ✓ 扱う製品やサービスの詳細
- ✓ 現在の体制  
例) 日本語サポートのみ自社スタッフが9:00-17:00、サポートポータル(英語)のみ、コールセンターへアウトソース等
- ✓ 今後望む体制  
例) 24時間×365日の日英メール翻訳、土日祝日・夜間の海外顧客問い合わせ受付代行等
- ✓ 言語仲介にあたって必要な専門知識、スキル  
例) ルータ、ファイアウォールなどネットワーク機器操作知識、プログラム知識等
- ✓ 対象製品やサービスに関するインシデント、問い合わせ、回答の具体的な内容

## ② 言語仲介のプレイヤーについて

- ✓ 問い合わせ元とエスカレーション先の詳細(国・言語・役割)
- ✓ 問い合わせ元とエスカレーション先の数(1対1、1対複数)

## ③ 言語仲介の方法について

- ✓ 電話
- ✓ メール
- ✓ 電話+メール
- ✓ その他(独自の顧客管理システム、チャット等)

## ④ 言語仲介の対応時間について

- ✓ 24時間365日
- ✓ 夜間のみ
- ✓ 土日祝日のみ

## ⑤ 言語仲介の対応ボリュームについて

- ✓ 1ヶ月あたりの問い合わせ、インシデント件数
- ✓ 1件の問い合わせ、インシデントが解決するまでに要する仲介回数(電話・メール)
- ✓ 最も多く問い合わせ、インシデントが発生する時間帯(日本時間)

## ⑥ サービス導入時期について

- ✓ 運用開始希望時期(        年        月頃)
- ✓ 利用予定期間(単発・1年・長期)