

日本郵政グループ (株)JPメディアダイレクト

リコール事故の早期発見から製品回収、信頼回復に至るまでを総合的にサポートする

『Recall-shooter』

2011年9月26日よりスタート

郵便事業株式会社（東京都千代田区霞が関、代表取締役社長鍋倉眞一）の子会社である株式会社JPメディアダイレクト（東京都港区虎ノ門、代表取締役CEO 中島直樹）は、自社のダイレクトマーケティングのノウハウを活用した、リコールなどの回収業務を総合的にサポートするパッケージサービス『リコール・シューター』を独自開発し、(株)NTTデータ、(株)電通パブリックリレーションズの業務支援を受け、2011年9月26日よりサービスを開始します。

近年、消費者の製品事故に対する厳しい姿勢が強まる中、各企業はひとたび製品事故の問題を認識した後は、様々な媒体を通しての広報・告知、製品回収や代替品の発送のための物流、問い合わせ対応のためのコールセンターの増強など、多方面に亘る準備を極めて短期間のうちに的確に整備しなくてはなりません。JPメディアダイレクトは、このような製品回収関連のニーズに対応するため、自社の「物流とダイレクトプロモーションノウハウ」を活用するとともに、「各分野の最大手企業の業務支援を受ける」ことにより、「2つのITソリューションツールを基盤として、製品事故の早期発見から信頼回復までを総合的にサポートする」業界初のサービスを提供することになりました。

『リコール・シューター』は、JPメディアダイレクトと、業務支援各社のノウハウを融合した「7つのサービス」で構成されています。

7つのサービスの詳細は次頁ですが、「製品事故の早期発見」を目的にしたサービスでは、ITソリューションツール「RSファインダー」を活用し、コールセンター等が保有する「内部情報」とインターネット上から各種記事（Blog/Twitter/ニュース）を収集して話題把握/評判分析を行なう「外部情報」をクロスで解析することで、余裕を持った次のアクションの立案をサポートするなど、『リコール・シューター』独自のサービスを各サービスで提供いたします。

本サービスでは、各社から主として下記の業務についての業務支援を受けます。

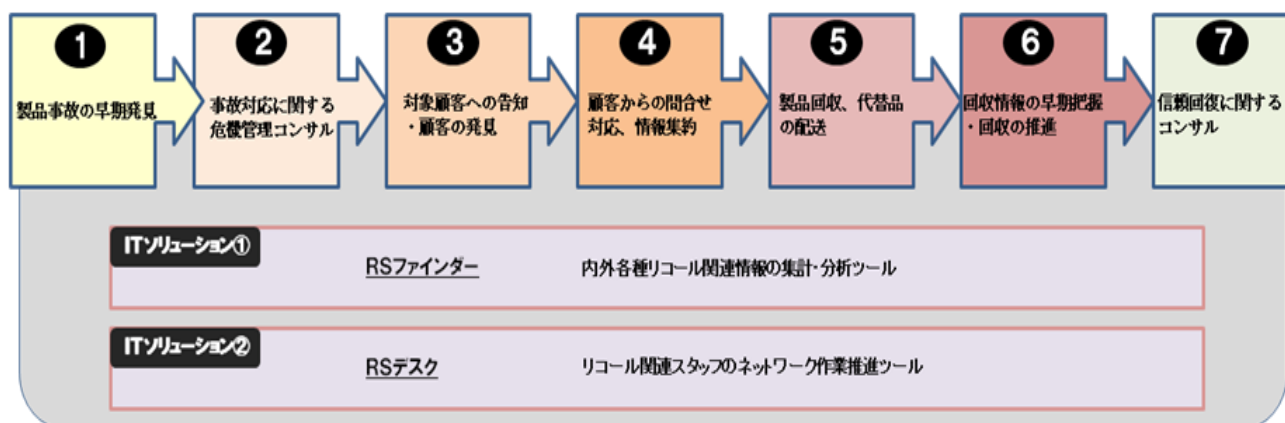
NTTデータは、これまで実施した多数のデータ分析事例をもとに、統計・テキストマイニングなどの独自のデータ分析技法を体系化しており、同技術を活用し、ソリューションツール「RSファインダー」の開発、運用等の業務支援を担当します。

電通パブリックリレーションズは、企業や組織の広報活動の支援事業のなかで、数多くの企業の危機管理対応コンサルを担当しており、今回の『リコール・シューター』に対しては「コールセンターと連動した回収事故要因の早期発見のモニタリング」「事故発生時や信頼回復のための的確なコンサルティング」等の業務支援を担当します。

■ 『リコール・シューター』 サービス概要

事故の早期発見から、公表・告知、製品回収、信頼回復まで、リコール関連で必要となるサポートをトータルでご用意しました。事業者のニーズによって柔軟な対応も可能です。

「リコールシューター」を構成する「7つのサービスと2つのITソリューション」



《ITソリューションツールの内容》

ITソリューション① RSファインダー 内外各種リコール関連情報の集計・分析ツール

内部（コールセンター/回収物流データ 他）・外部（ブログ/記事 他）のリコール関連情報を、一つに集約して、時系列で集計・分析する事で、リコールの早期発見、告知媒体の効果、回収状況の早期把握と回収促進を実現いたします。

ITソリューション② RSデスク リコール関連スタッフのネットワーク作業推進ツール

クライアント様、事務局、各専門スタッフの作業推進ツールとして、作業推進ネットワークシステムを活用、基本情報の共有や進捗の把握、作業の承認・ツールの製作、回収管理をスムーズに推進いたします。

《7つのサービスの内容》

① 製品事故の早期発見

リコール・ファインダーを活用し、コールセンターに寄せられたお客様の声を元に、それらに関連するインターネット上の書き込み（ニュース、ブログ、Twitter）をモニタリングし分析を行うサービスです。それらが事故や風評につながるか否か、影響力等を検討し、早期に、的確に状況把握する事をサポートします。

② 事故対応に関する危機管理コンサルティング

製品事故が発生した場合、企業が取るべき初動対応についてコンサルティングを行います。被害想定をはじめ、回収実施の判断、告知、ステークホルダー対応（顧客対応、マスコミ対応、行政とのやり取り等）や回収業務プロセスの組み立てなどの一連の流れについてのコンサルティングとPR対応を、リコール・デスクを活用しながら迅速に行います。

③ 対象顧客への告知・顧客の発見

製品を購入した顧客を発見するために、ダイレクトプロモーションのノウハウを活用する事で、マスメディアでの告知、ダイレクトメールによる通知、コールセンターによる問合せなど、最適な告知を行い、対象顧客に対して的確にアプローチするサービスです。

④ 顧客からの問合せ対応、情報集約

顧客のお問い合わせ・相談や回収受付をコールセンターで一括対応します。リコール・ファインダーでコールセンターに寄せられた情報は配送情報などの確に連携させる事で、回収率の向上、関連事故の予防、事故後の対応強化につなげていきます。

⑤ 製品回収、代替品の配送

顧客から対象製品を安全に回収できるよう、製品の大きさ・重さ等に柔軟かつスピーディに対応できる体制をリコール・デスクを活用し整備します。回収・配送に関する顧客の要望をお聞きしながら、代替製品・修理品の発送や、郵便為替を活用した返金業務も合わせて行います。

⑥ 回収情報の早期把握・回収促進の推進

対象製品の回収状況を集計し、デイリーレポート形式で企業に報告を行います。リコール・ファインダーでこれらのデータとネット上の書き込み、導入媒体との相関などを集計・分析する事で、回収終了のタイミングや告知強化等の検討を行います。

⑦ 信頼回復に関するコンサルティング及び施策実施

該当製品、該当ブランドにおける信頼回復プログラム、広報力強化支援プログラムのほか、再発防止のためのインナーキャンペーン等についてプランの策定・実施を行います。

■お問い合わせ窓口

(株)JPメディアダイレクト 「リコール・シューター」事務局

担当：鍋倉、吉次

TEL : 03-5157-6076

e-mail : jpmd-rs@jp-md.co.jp

■会社概要

【(株)JPメディアダイレクト】

所在地 〒105-0001 東京都港区虎ノ門 1-21-17 虎ノ門 NN ビル 5F

電話番号 : 03-5157-6071

事業内容 郵便などを利用した販売促進事業

代表 代表取締役CEO 中島直樹

HP <http://www.jp-md.co.jp/index.html>

～ 報道機関の方のお問い合わせ先 ～

(株)JPメディアダイレクト 広報担当:後藤

TEL : 03-5157-6075 FAX : 03-5157-6080

e-mail : koho@jp-md.co.jp