

名刺貼付イメージ  
(サンプル 91mm×55mm)

名刺貼付イメージ  
(サンプル 91mm×55mm)

名刺貼付イメージ  
(サンプル 91mm×55mm)

名刺貼付イメージ  
(サンプル 91mm×55mm)

お客さまご利用サービス名	お問い合わせ先電話番号/メールアドレス
お客さまご利用サービス名	お問い合わせ先電話番号/メールアドレス
お客さまご利用サービス名	お問い合わせ先電話番号/メールアドレス
お客さまご利用サービス名	お問い合わせ先電話番号/メールアドレス
お客さまご利用サービス名	お問い合わせ先電話番号/メールアドレス

Customer Satisfactionに関するお問い合わせ先  
NTTコミュニケーションズ株式会社  
カスタマサービス部

●記載内容は2015年1月現在のものです。  
●記載されている会社名や製品名は、  
各社の商標または登録商標です。



2015.1

Copyright © 2015 NTT Communications

# For Customer Satisfaction



お客さまに、もっと喜びを感じていただきたい。もっと満足していただきたい。  
私たちは、お客さま第一の姿勢を大事にする「CSマン」です。



Global ICT Partner  
Innovative. Reliable. Seamless.

# 私たち「CSマン」は、お客さまの満足を最大化する オペレーションのプロフェッショナル集団です。

すべては **C**ustomer **S**atisfaction = 「お客さまの **マンゾク**」のために

お客さまとの対話をもとに、お悩みやご期待に応えることが、「CSマン」のミッションです。



もっとNTTコミュニケーションズのサービスに対するお客さまの満足度を高め、もっと喜びや感動を提供したい。そんなひたむきな思いから「CSマン活動」はスタートしました。すべてのヒントはお客さまとの「対話」にあります。まずはお客さまが抱える日頃のサービスの使用感、お客さま対応の是非、あらゆる不安や課題をお聞かせください。私たちNTTコミュニケーションズは「CSマン活動」を通して社内にカイゼンの風を吹かせ、「お客さま第一」の姿勢を社内に広めていきます。

「CSマン活動」ではお客さまの声をもとに、さまざまな便利ツールの開発に取り組んでいます。

「故障の状況を知りたい」との声をもとに、「お客さまサポート」サイトを開設。



「故障かな?」と思ったら、まずはこのサイトをチェック! どなたでもサービス、エリアごとの工事・故障情報をご確認いただけます。申込書、マニュアル、FAQなど、困ったときのお役立ちサービスが満載です。

お客さまサポート <http://support.ntt.com/>



「ICT資産が見える化したい」との声をもとに、「アドバンスド・オペレーション(AOP)」を提供開始。



お客さまのICT資産運用、故障回復の進捗を一元管理できるポータルサイトです。故障範囲の把握、オペレータの手配、サービスのヘルスチェックからメンテナンス工事のスケジュール管理、品質レポート閲覧まで、インターネットからのアクセスでご利用いただけます。



「サービスの品質を高めてほしい」との声をもとに、「Big Data/AI(人工知能)」による故障予知と防止を推進。



社内外のビッグデータ活用で未来の故障予測、故障予兆の検知を行い、故障発生を未然に防止。AIとの融合でさらに高精度かつ最適な判断を行い、お客さまへの影響ゼロに向けたソリューションを開発中。近日提供予定です。

