

Confidential



召回服务介绍

2018年7月

Masterpiece Group, Inc.
95teleweb Information Co., Ltd.

针对“商品召回”的紧急事件，提供从事前风险应对到事后长期线路管理的全程服务



确保人员

在中国，我们可通过5个运营中心实现**委托当日20名**、三天内50名、1周内100名的人员需求。

在日本，通过日本国内2个运营中心国外1个运营中心可以实现**当天5名**的人员需求。大规模召回的情况可与我们的合作公司共同满足席数需求。

迅速成立

最短1天内成立召回中心。我们拥有**20年以上**的呼叫中心运营经验，涉及各行各业的多种商品，可全力支持召回中心的成立。

针对跨国公司的产品，我们在全球拥有11个运营中心，可以满足客户的多语言服务需求。

物流公司 协同合作

我们使用可定制的简易数据库软件进行高实用性的数据库构建，可与**物流公司**实现退换货时必要的**数据对接**。

任何一家物流公司都可以在委托当日完成数据库定制。

《基础价格方案》

汉语召回中心：500元/人日 起

日语召回中心：2,000日元/人小时 起

※委托时期·内容不同，金额不同。

※配置具有一般呼叫中心服务技能的员工时的单价。

① 大型家电制造商



2010年8月起为期6个月：冰箱产品缺陷

召回中国国内工厂生产的冰箱36万台，应对席数300席。
接到委托后**1周内**在**三地运营中心**迅速组织成立**150席召回中心**，
后来扩大到300席。面对日来电量达到20,000件的大规模召回，我们在确保人员的基础上还开发了可以与客户方系统进行API对接的业务系统。

短时间内顺利成立召回中心受到好评。



② 大型轮胎制造商



2017年11月至今：轮胎产品缺陷

召回中国国内生产的14万条轮胎。应对席数55席。
接到委托后**5日内**在**邯郸运营中心**成立**55席召回中心**，目前仍在服务中。来电量800件/日。
在5天的准备时间内，完成人员招聘、设备设置、流程制定、召回管理数据库开发。

由于日常业务运营良好，得到客户信赖受托召回业务。

③ 大型化妆品制造商



2018年6月至今：沐浴商品混入异物

制造商发现在泰国工厂生产的沐浴商品混入异物，召回9万瓶。应对席数3席。
当时承接了集团公司得化妆品制造商呼叫中心业务，
此次接到集团公司的紧急委托**当天就确保3席培训上线**应对召回事件，受到极大好评。

目前仍在服务中。来电量20件/日。