



BBコール

“不安を解消する対話”を完全フロー化 「やや満足」を「最高の満足」に引き上げる

顧客満足度向上をミッションに掲げ、CS調査を実施している企業は多いが、その結果を業務改善に活かすプロセスを構築できていないケースは意外と多い。

BBコールが2012年に行ったメールによるCS調査のアンケートでは、「やや満足」「最高の満足」という答えを含む“満足”との回答数はかなりの割合となった。しかし、同業務では満足という現状を維持するだけでなく、「やや満足」の顧客を「最高の満足」に押し上げて、真の意味での“満足”率をあげるべく、実務レベルでの改善に着手した。

まず、アンケート内容から、「やや満足」の顧客を対象に対応を詳細にモニタリング。結果、“案内完了”の認識に、オペレータと顧客の間でギャップが発生していることが明らかになった。このことから、ここに「最高の満足」につなげるポイントが

あるのではないかと考えた。

スキルに依存しない 4ステップが生む均質な顧客対応

オペレーション統括本部 広島カスタマーフロント部 カスタマーサービス1課の北受稔氏は「お客様の中には、どこから説明してよいかわからないという方や、実際にはオペレータの説明が腑に落ちていないのに遠慮してしまう方は多くいます。そうした“言葉にならない不安”をくむのは非常に難しい作業で、その能力は必ずしもすべてのオペレータに備わっているものではありません」と説明する。オペレータが「簡単な案内だ」などと考えながら対応している間、顧客側は「よくわからない」などの不安があると見受けられるケースが散見された。そこで、オペレータ個人のスキルへの依存を最小限に抑え、顧客との認識のギャッ



オペレーション統括本部 広島カスタマーフロント部 カスタマーサービス1課の北受稔氏(左)と森若聖嗣氏

プを埋める施策を講じた。

これが4つのステップで区切って対応する「インストラクショントーク」だ(図)。Step1では、抱える問題を整理して的確に意図が伝わっているかどうかを確認する。Step2では、これからどの程度の作業を要するのかを事前に説明し、必要な時間を把握してもらう。Step3では、顧客の対話スピードや反応を見ながら具体的な説明を行う。Step4では、説明終了後の理解度や不明点、操作手順の確認を行う。こうして手順を体系化することで、すべてのオペレータが均質にわかりやすい案内を実現することを目指した。結果、アンケート調査での「最高の満足」という回答率の上昇に加えて、丁寧な対応を目指すことで増えてしまいがちな案内時間の削減にも成功している。さらに、オペレータからも「ステップごとに整理されたことで、お客様の感じていることを意識するゆとりが生まれました」との声があり、CSとESをともに向上している。

図 オペレータと顧客の認識のギャップを埋める4Stepインストラクション

