

スマホ時代、最大の生活インフラ 「LINE」が変えるコンタクトセンターの将来像

LINE 上級執行役員法人ビジネス担当
田端 信太郎氏

本イベントのオープニングセッションとなったのが、LINE 上級執行役員法人ビジネス担当の田端 信太郎氏による基調講演「『LINE』が変える“これからのカスタマーサービス”」だ。

今やメッセージング・アプリの枠を超え、「生活インフラ」といっても過言ではない存在となったLINE。講演でも、田端氏はスマートフォンのアプリ全体の利用状況を説明したうえで、「LINEの国内利用者は5800万人、うち毎日利用しているアクティブユーザーは63%超えという調査結果もあります。しかも、他のソーシャルメディアと比べると利用者居住エリアが広く、地域を問わず普及している点も特徴です」と強調した。

現段階では消費者間のコミュニケーション手段としての普及が著しいが、徐々に「企業と消費者

のコミュニケーション・ツール」としての注目度も高まっている。すでに多くの企業がキャンペーン告知や来店誘導といったマーケティング手段として活用しているが、田端氏は「当社が提供している『LINEビジネスコネク』を利用すれば、双方向かつリアルタイムでワンツウワンのコミュニケーションが可能となります」と説明する。

LINEビジネスコネクは、LINEのシステムと企業システムをつなぐために開発されたAPIで、「すでに国内で20社以上にCRMシステムとして活用いただいています」(田端氏)という。

コンタクトセンターでの活用事例もある。田端氏は「会議中や電車のなかなど、電話はできないケースでもLINEを使ったことがある方は多いはず。そのような状況でも気軽に企業に問い合

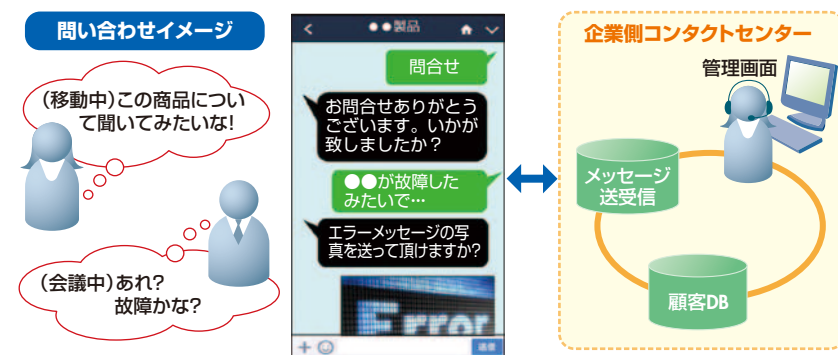


わせできるメリットは大きいと思います」とスライド(図参照)を示しながら具体的な活用シーンについて説明した。

田端氏は、旅行代理店大手のエイチ・アイ・エス、不動産仲介業の大東建託、ネット証券のDMM.com証券などが顧客からの問い合わせチャネルとして活用している事例を紹介。参加者の多くは熱心にメモを取り、なかにはその場でスマートフォンを取り出して事例企業のLINE画面を確認している参加者もいた。

アンケートには「今後のカスタマーサービスが変わる気がした」「新しいチャネルでのサポートを検討していたのでよい気づきになった」「電話しかサポートしていないが、普及度合いを考えると再考する必要を感じた」などのコメントが目立った。

図 コンタクトセンター活用でのメリット例



ディズニーで学んだ“おもてなし”の3要素 「心力、能力、組織力」の重要性

大人の寺子屋 縁かいな主宰
上田 比呂志氏

5月28日(木)の基調講演は、大人の寺子屋 縁かいな主宰、上田 比呂志氏が「三越とディズニーに見る 組織力が創るおもてなし」と題して登壇した。

上田氏は、大正時代に創業した老舗料亭に生まれ、長じてからは百貨店の三越に入社。同社の社内研修制度でディズニーユニバーシティでディズニーマネジメントを学んだのち、ディズニーワールド エプコットセンター・ジャパンパビリオン取締役に就任したという経歴を持つ。

ディズニーランドは年間来場者のうち、2回以上来園したリピーターが実に95%という驚異的なリピート率を誇る。上田氏は、その秘訣を「コミュニケーション」とし、キーワードとして「キャスト同士の“ポジティブ・コミュニケーション”」と強調。これこそが“お

もてなし”を実践するポイントと解説した。「おもてなしに必要な要素は、『笑顔とスキルと想像力』です。それを磨く——指導する最良の方法が“褒める→指導する→褒める”というサンドイッチ法で、ディズニーで学んだことのひとつです」(上田氏)

指導というと、「悪いところ、できていないところを指摘する」ことばかりに目がいきがちだ。しかし、上田氏は「指摘だけでは人は忘れてしまうもの。考えさせる時間が必要で、これを与えることで、長期的かつ安定的な行動変異を遂げるようになります」と“教える側の我慢強さ”の重要性を強調した。

さらに、受講者の多くを占めるマネジメントに向けて、スタッフを“褒めること”を強く推奨。「相手を認め、褒めてあげること——つ



まり人を喜ばせる喜びの実現が、スタッフ全員の“いい笑顔”を生みます。これがやる気の源(みなもと)。結果、ディズニーではゲストの気持ちを動かすコミュニケーションを実践できているのです」(上田氏)

おもてなしの提供については、「心力(想像力)、能力(スキル)、組織力(仕組み)の3つがすべて必要です。企業では、とくに心力のトレーニングが難しい」としたうえで、ディズニーで実際にあったキャストと顧客の感動エピソードを披露し、重要性を訴求した。

講演の最後には、「日本人のおもてなしは、“見返りを求めない”ことが特徴で、この文化はディズニーですらかなわいものです。皆さんでより高い次元のおもてなしの実現に向けて努力しましょう」とメッセージを送った。



熱心にメモを取る姿も目立った満席の受講者