



## “呼量2万件減”を達成した 投資ゼロのスマホ対応「Q&A」の成果

パソコンやスマートデバイスの普及、IoT機器の台頭など、家庭内でインターネットに接続する機器が増えている。ITリテラシーがやや低い中高年以上の利用者も多く、テクニカルサポートセンターでは、人材不足も相まっていかに効率的に問題解決するかが重要な取り組みとなっている。

Wi-Fi機器を多数開発・製造・販売するバッファローでも、いかに品質と生産性を高め、顧客経験価値(CX)を向上させるかに注力している。2013年度から14年度にかけては、IVRメニューの見直しによる適正ルーティングや、YouTubeを利用したパソコン向け「動画Q&A」の公開などで効率化を図り、大きな成果を上げた。しかし、デジタル機器業界の変化は激しく、“電話が繋がらない”という不満の声が再び増えていた。

「お客様アンケートの結果、問い合わせ前にマニュアルやサポートサイトを参照する人が多いこと、サイトを参照するデバイスはスマホが急増していることがわかりました。そこでマニュアルとスマホ用コンテンツの改善で自己解決を促せば、お客様の不満は解消

できると考えました」と、品質・技術部CS課WEB・修理・保守・廃棄削減係の寺澤ともみ氏は説明する。

マニュアル改善では、紙のマニュアルとWebのQ&Aページを連携。具体的には、紙マニュアルにQ&AページのQRコードを掲載した。「マニュアルを参照しても問題解決できない場合、該当するQ&Aページを探すのに、以前は平均2分を要していました。QRコードを掲載したことで、わずか15秒で目的のページに辿り着けます」と同係の中井美里氏は話す。さらにQ&Aページでは、ユーザーの利用頻度の高い機器を「Google Analytics」を使って分析し、Windows 10、Windows 7、iOS、Androidの4機種に絞って掲載、目的の情報を探しやすくした。

### 難しい操作を簡単に済ませる “裏技”を惜しみなく公開

マニュアルはPDFでも公開している。しかし以前はQ&Aページとは別に掲載しており、相互に参照することに手間が生じていた。そこで両方のコンテンツを1



品質・技術部CS課WEB・修理・保守・廃棄削減係の寺澤ともみ氏(左)、中井美里氏(中)、尾上茉莉氏(右)

つのページから参照できるように改善。スマホ向け「動画Q&A」も新たに作成した。

例えば、サポートサイトは、旧製品の設定画面をスマホで開く方法を動画で解説。「社内でも知られていなかった“裏技”を公開し、お客様から高い評価を得ました」(同係の尾上茉莉氏)。また、一般的には難しそうだと思われがちなファームウェア(機器内部プログラム)のアップデートを簡単に行える方法も紹介。ネット接続トラブルの自己解決を促している。

2015年度から16年度にかけてこれらの施策に取り組み、Wi-Fi機器関連の入電数は2万件削減、待ち時間も平均9分短縮した。同社が高評価を得たのは、これらの仕掛けを大きな投資をせず、現場スタッフの閃きと創意工夫だけで実現した点だ。さまざまな企業が応用可能な取り組みといえる。