



TMJ

導線／シナリオ設計、KPI管理の徹底—— 呼量減、申し込み増に導いたLINE活用術

TMJは、ベネッセコーポレーションが展開する小学生向け通信教育サービス「進研ゼミ小学講座」の窓口で、LINEを使った相談対応に着手した。初動1カ月の結果から抽出した課題に取り組んだ結果、利用率と満足度を改善。新たなチャネルとして確立させた。

初動では、①Call to LINEへの誘導率、②Auto Replyの回答率、③Auto Replyの解決率、④途中離脱率——の4つのKPIに基づいて検証した結果、(1)LINEの認知度、(2)LINEの導線、(3)回答率(企業視点)と解決率(顧客視点)の剥離、(4)Auto Replyのシナリオ設計、(5)Auto Replyから有人対応の連携などの課題を抽出した。これを受け、誘導率の向上、解決率

の向上、LINEならではのコミュニケーションデザインを3つを対策として掲げた。

誘導率の向上については、IVRのガイダンスを見直し、最初に「LINEでの問い合わせ」を案内する他、WebサイトのあらゆるページにLINE窓口につながる導線を敷いた。次に、解決率の向上に向け、FAQの追加・修正、言葉の言い換えなど、顧客に合わせたチューニングをAIを活用して行い、Q(質問)とA(回答)のマッチング精度を高めた。さらに、選択型で解決までの道程をナビゲートしていく「対話デザイン」を作りこんだ。やり取りの途中でつまづく場合は、「オペレータ」と入力すると有人対応に切り替えられる仕組み



事業統括本部 東日本拠点 BenesseCC 事業部 第1セクション AM 宮川正雄氏(左)、同第1セクション 3G PM 松本明子氏

も導入し、有人チャットから電話へもスムーズにエスカレーションできるよう、LINE窓口専用ダイヤルを設置した。LINEならではのコミュニケーションデザインについては、スタンプや「！」などの積極的な利用や、1トーク150文字以内にするといった対応基準を策定。また、顧客のニーズ把握や先回りした課題解決を強化し、対応満足度を高めた。

これらの取り組みを経て、①Call to LINEへの誘導率は2.5倍(4%→19%)、②Auto Replyの回答率は15%改善(85%→98%)、③Auto Replyの解決率は15%改善、④途中離脱率は23%改善(62%→48%)となり、Manual Replyを含めたLINE窓口への満足度も93%を達成。

今後は、他の窓口や他業界への水平展開も予定している。

図 初動トライアル結果と、抽出した課題

