



コンタクトセンター・アワード
リーダー・オブ・ザ・イヤー2019

CCJA
Contact Center Japan Awards



NTTマーケティングアクト
MiraiZ 松山
カスタマーソリューション事業推進部
チームリーダー
谷口あずさ氏

コンタクトセンター業界の常識を覆す！ チャット対応のマネジメント改革をリード

コンタクトセンターのマネジメントとは、その品質や生産性を“可視化”することからはじまる。実際に、電話対応について、品質チェックシートを作成していないセンターはほとんどない。しかし、メールやチャットといったテキスト・コミュニケーションによるノンボイス窓口となると、逆に設けているセンターの方が少ないのが現状だ。

NTTマーケティングアクトが愛媛県松山市に設立した「MiraiZ (ミライズ) 松山」でチームリーダーを務める谷口あずささんは、「なぜノンボイス窓口品質チェックシートがないのか?」という疑問を抱いた。

谷口さんが担当したのは、無線LAN機器など、ネットワーク製品のチャットサポート業務だ。業務開始時から顧客満足度は測定していたが、その段階では電話よりも低かった。

「そもそも顧客からチャット対応のリクエストが入ってから対応開始まで、さらにAHT(平均対応時間)も長すぎる」と感じた谷口さんは、まずオペレータへの詳細なヒアリングを開始する。返信に時間を要する原因を洗い出した結果、「お客様からヒアリングする時間が電話よりもかかる」「テンプレートはあるけど、探すのが大変」といった課題が浮き彫りとなった。

テンプレート改善がもたらした「1対6」のチャット対応

まず谷口さんは、チャット対応の状況を確認したり、プロセスを示した対応フローを作った。そこに、返信時間にラダーをつけるタイムテーブルを盛り込んだ。メンバーが時間を意識するようになった結果、「ASA(平均応答時間:対応開始までに要した時間)は、ほぼ半分まで削減できました」(谷口

さん)という。

同時に、テンプレートの改善にも取り組んだ。ノンボイス窓口のテンプレートの構成そのものに疑問を感じていた谷口さんは、読みやすいように文章をまとめたり、一度、自分に送ってみて途中で文面が切れている場合に改行を加えるなど、顧客の立場に立った改善を繰り返した。しかし、「なかなか読みやすい対応文にはなりませんでした」(谷口さん)という。そこで思いついたのが、“写真の活用”だ。

「電話ではマネできない対応ができるのでは」と感じた谷口さんは、無線機器の状況(ランプの点灯状況など)を撮影、送信してもらう対応を開始。「楽に解決でき助かりました」といった感謝の言葉をもらったことで、この方法がチーム全体に定着した。

また、品質チェックシートのフィードバック時には、オペレータの“困っていること”“これがあつたら便利と思っていること”についてヒアリング。SVと共有し、ともにツール作成に取り組んだ。その結果、なんと「オペレータ1人につき顧客6人」という対応を実現している。



チャットサポートの品質改善をリードした谷口さん