



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



サイバーエージェント
メディア統括本部 AmebaCSグループ
リーダー
石井陽子氏

「やればできる」を放置しない！ 経営層も巻き込む“顧客志向”の貫通力

「顧客ファースト」を掲げる企業は数多い。しかし、さまざまな利害関係が絡み合うビジネスにおいて、実際にそれを貫くのは実に困難だ。それは、CS部門といえども例外ではない。サイバーエージェントのAmebaCSグループに属する石井陽子さんは、「真のお客様満足とは、プロダクトに関わっているすべてのチームがお客様の問題解決に目を向ける必要がある」という信念に基づき、既存のカスタマーサポートの枠にとらわれない体制作りに尽力した。

プロダクト部門との「共同作業」 “根本原因”を叩く！

石井さんは「日本一信頼され

るWebサービスになる」という“AmebaCSビジョン”に基づき、「お客様の対応品質を向上させる、不具合やお客様の分からないがない状態を目指す、お客様の声に常に耳を傾ける文化を創る」ことにまい進した。

取り組みのポイントについて、「プロダクト側と共通の目標を持ち、一緒に問い合わせ件数の削減目標を目指して達成、また、開発メンバーと毎日コミュニケーションをとる時間を設け、プロダクトへのエスカレーション案件に関して、お客様の抱えている問題とともに考える時間を作りました」と説明する。単にCSチームだけの問題や課題ではなく、「全社に対する意識付け」をリードしたということだ。

その成果は、すでに顕在化している。「かつては、常時50以上のエスカレーション案件が放置されている状態でしたが、現在はゼロ。問い合わせ対応の満足度も大幅に向上しています」というように、全社的に顧客のことを真っ先に考える文化が定着しつつある。

さらに石井さんは、チャットボットと有人チャットの導入もリードし

た。それも効率化や生産性向上が目的ではなく、「お客様の早期問題解決を実現するため」（石井さん）と、顧客ファーストの姿勢にブレはまったく見られない。さらに、もっとも多かった「アカウントに関する問い合わせ」の対応フローも、担当エンジニアとミーティングを重ね、パスワード再設定についての仕様を変更した。新規登録ページのフォーム改善や各種ページの注意文言なども見直した結果、問い合わせ数は半減し、新規登録におけるつまづきやパスワード再設定といった顧客体験も改善できた。

石井さんは、「やればできる」を放置しないこと」と自身の行動を振り返る。その行動力は、ついに経営層も巻き込んだ大きなムーブメントを形成した。プロダクトの経営メンバーも参加する「ちゃんぷる一会議」という取り組みでは、CSのオペレーションメンバーからサービス改善提案が行われている。

「お客様の前では、エンジニアもサポート人員も、お互いの役割を超える動きにつながっています」という石井さんの今後の行動に注目だ。



他部門、経営を巻き込み顧客志向を確立した石井さん