



みずほ証券

「温故知新」のテクノロジー活用 DBルーティングで生産性とCSを向上

最優秀オペレーション部門賞には、みずほ証券が選ばれた。同社では4000件/日もの問い合わせに加え、営業店向けの一次受電も同程度の本数、対応している。ダイレクトチャネル事業部・東京第二コンタクトセンター次長の中山信和氏は、「営業担当者がお客様にコンサルティングするための時間を創出することもコンタクトセンターの大きな役割」と説明する。

証券会社の呼量予測は難しい。例えば新型コロナの感染拡大のときがそうだったが、市況が大きく動くときは呼量が通常時の3倍近くになることもある。

VOC（顧客の声）を集計すると、ネガティブな意見は「つながりにくさ」や「転送の多さ」が目立っており、生産性向上と品質向上は大きな課題となっていた。

コールは、IVRで5つの選択肢を用意しているが、メインの顧客層である高齢者層は押し間違いが数多く発生していた。また、用件が複数にまたがるケースも多く、例えば株価照会で受けたコールが注文につながる場合では、別窓口へ転送する必要も生じていた。中山氏は「お客様の1秒でも早く注

文したいというニーズに応えるため、IVRの階層を深くすることなく、最適な窓口につなげる仕組みや転送を防ぐ施策が必要でした」と振り返る。

話が分かるオペレータにつなぐ 生産性と顧客満足度が向上

そこで導入したのが、着信した電話番号から顧客を識別したうえで、ニーズや属性を判別して最適な着信先につなぐ「データベース・ルーティング」だ。

多様な相談を求める顧客は、マルチスキルを持つオペレータにつなぐ。問い合わせる用件がいつもさほど変わらない顧客は、その問い合わせ担当窓口へつなげる。また、いつも営業担当を指名する顧客は、センターを介さず直接営業店につなぐことで転送を防いだ。さらにつながらずに再架電した顧客は優先的に着信するように設定した。

この仕組みにより、不要な転送が減少、決して人数としては多くはないマルチスキルオペレータの有効活用もできるようになった。マルチスキルオペレータが、高いスキルを求められないコールに対応する割合は24.7%から6.7%



ダイレクトチャネル事業部・東京第二コンタクトセンター次長の中山信和氏

に減少。ロイヤルティの高い顧客とのマッチング率は46.6%から80.4%に上昇した。ほとんど同じ用件で電話をする顧客の一次完結率は56.0%から89.2%に改善している。結果、課題だった「つながりにくい」という声は20%も減少、顧客からの「喜びの声」は4倍になるなど、顧客満足度向上も実現し、オペレータのマインドも「喜びの声」を受けて向上するなど好循環となっている。

成功のポイントについて「オペレータや営業担当者が蓄積した対応履歴をもとに、人手と知恵を使って顧客属性を分析。繰り返しチューニングを行うことで、ルーティングの精度を高めるといった、PDCAサイクルを回したこと」と振り返る。データベース・ルーティングは、従来から存在するテクノロジーだが、改善を繰り返すことで効果を最大化した好事例といえる。