

「自動化」「ナレッジマネジメント」 IT市場の2大トレンドを事例で検証

コールセンター運営の成否を左右するIT活用。本イベントでは、コールセンタージャパンの定期コーナー「ITの選び方&使い方」から、トレンドのソリューション分野を抽出したプログラムをラインナップした。取り上げたのは「自動化」「ナレッジマネジメント」。いずれも早々に定員に達し、当日はサテライト会場含めて満席とその関心の高さが伺えた。

FAQ、チャット/ボイスボット 「呼量削減」が狙いではない自動化

「自動化」をテーマにしたセッションのタイトルは「FAQ・ボイスボット・チャットボット先進事例に見る『CX』と『呼量削減』の両立」。パネリストはヤマハミュージックジャパンの平井大生氏、SBI証券の飯島正二氏、三井住友海上火災保険の野村昌史氏が登壇した。ヤマハミュージックジャパ



自動化による効率化とCX向上の両立について議論する三井住友海上火災保険の野村氏(左)、SBI証券の飯島氏(中)、ヤマハミュージックジャパンの平井氏(右)



ナレッジマネジメントの取り組みを説明する東京海上日動コミュニケーションズの遠藤氏(左)、キリンホールディングスの渡辺氏(右)



モデレータとして議論をファシリテートしたプライズの内田孝輔氏

ンはFAQ活用、SBI証券はチャットボット、三井住友海上火災保険はボイスボットと、活用しているソリューションは異なるが、狙いはすべて、「カスタマーエクスペリエンス向上」で、呼量削減は副次的な効果に過ぎない事例といえる。ポイントは、「顧客の行動の把握に基づくペインポイントの改善」で、綿密なデータ分析が前提となっていた。

マインド、プロセス、システムがカギ 運用継続のポイントは「あきらめない」

「ITの選び方・使い方～ナレッ

ジマネジメント」は、『「IT」「人」「組織」先進事例に見るナレッジ構築・運用の要諦』と題してパネルディスカッションした。

パネリストは、東京海上日動コミュニケーションズの遠藤咲子氏と、キリンホールディングスの渡辺珠江氏が登壇。モデレータは、プライズの内田孝輔氏が務めた。

両社ともに、FAQなどのナレッジツール作成を完全に「仕組み化」している点が大きな特徴だ。ともすれば顧客対応に追われて形骸化しやすい業務だが、まずは体制作りから強化し、ツール選定と運用に落とし込んだ点が興味深い。モデレータの内田氏は「マインド、プロセス、システム、どれが欠けてもナレッジマネジメントは機能不全になる。ナレッジ作成を評価対象とし、貢献を実感してもらうことが重要」と強調した。