

「お客様サポートアプリ」で自己解決を徹底支援 コミュニケーター／エンジニアの工数を5577時間削減

受賞企業レポート

機器の修理などフィールドサービスを提供するコンタクトセンターでは、顧客の業務停止時間をいかに短縮するかが問われる。複合機やプリンタ、ITインフラなどを提供するリコージャパンは、顧客の自己解決を支援するアプリケーションを開発、この問題に挑んだ。

同社センターは全国9拠点に展開。約1100人のコミュニケーター（同社のオペレータ呼称）が年間321万件の問い合わせに対応する。VOC活動も盛んだ。「センターに寄せられた顧客の声を営業やエンジニア、メーカーに共有するだけでなく、センターから具体的な解決策を提案し、実現・実装することで、顧客だけでなく社内からも安心・信頼されるセンターを目指しています」と黒田浩史氏は話す。

現在は働き方が変化し労働時間・場所は多様化、また、サポートは電話主体の時代からデジタル活用へと移行している。一方、顧客からは、「複合機の操作パネルを

使って視覚的にサポートしてほしい」「夜間・休日でも修理依頼したい」「紙詰まりなどは訪問修理ではなく自己解決したい」などの声が寄せられていた。これらを踏まえ、センターからの提案で生まれたのが「お客様サポートアプリ」だ。

複合機の操作パネルを有効活用 動画FAQでセルフサポート実践

顧客は複合機の操作パネル上のサポートアプリで、自己解決支援と24時間いつでも修理手配ができる。

具体的には操作パネル上の「お客様サポート」アイコンを押すと「操作・設定・問い合わせ」「修理を依頼する」のボタンが表示される。前者を選んで、機器や困りごとを選択していくと誰が見てもわかりやすいFAQが現れ、顧客は操作・修理手順を見ながら自己解決ができる。自己解決できない場合は「修理を依頼する」を押せばエンジニアによる訪問修理などを受けられる。



デジタルサービス営業本部 CXセンター センターコンタクト部 PODグループの黒田浩史氏

顧客が修理依頼の際、不具合に応じて項目を選択すると、自己解決が可能なものは動画FAQなどを表示。実際に修理依頼した場合でも、AIが判断して、リモートサポートが可能ならコンタクトセンターに通知がいき、コミュニケーターが折り返し電話する。訪問修理が必要ならエンジニアをアサインし、エンジニアから訪問予定時刻を連絡する。夜間・休日でも修理依頼は可能で、営業時間になればセンターなどから連絡がくる。

顧客からは「動画の解説が解りやすく、解決速度が大幅に向上した」「時間外や休日でも修理依頼できて助かる」「電話の待ち時間がない」などの声が寄せられている。導入効果は図の通り。今後も顧客の声やコール分析からアプリの仕様や動画の改善を図ることでアプリ活用率向上を目指し、顧客の働き方改革にも貢献していく。

図 「お客様サポートアプリ」活用による数値的効果

	2022年	2023年
自己解決件数	757件	3523件
工数削減(エンジニア) *60分移動+30分作業/件の削減(平均)	1136時間	5284時間
工数削減(コミュニケーター)	63時間	293時間
CO ₂ 削減効果 *1訪問CO ₂ 削減0.96kg	0.72トン	3.38トン

5577時間
(744日)／人分の
時間創出