



コールリーズンを細分化し振り分け 新人が対応完了できる仕組みを構築

SBI証券は、国内株式手数料の無料化やNISA新制度の開始を背景に口座数が急増。問い合わせ件数の増加を見込んで拠点増を図ってきたが、その結果、オペレータの約半数がスキル不足の新人となり、クレーム対応や人材の定着、応答率の悪化などが課題となった。

そこで、オペレータのスキル設定を見直すため、コールリーズンを分析した結果、一問一答形式で対応が完結する問い合わせが半数以上を占めていることが判明した。これを踏まえ、音声ガイダンスを見直し、用件を細かく特定、そのスキルを持つオペレータにコールを振り分ける仕組みを構築した。例えば「NISA」を選択した場合は「事務手続き」と「取引」に分類するなど、コールリーズンを2

段階に細分化。これにより、新人が対応を完了できるケースが増え、転送による“たらい回し”が減少した。

Webサポートで用件を選択し特定 新人が自信を持って対応できる仕組み

ガイダンスの細分化は利便性の面から限界がある。そこで、約8割の顧客が電話で問い合わせる前に同社の公式サイトを閲覧している点に着目し、Webサポートから問い合わせへの導線を見直した。

具体的には、Webサポート画面で困りごとの内容を選択している、最終的に4ケタの問い合わせ番号と電話番号を表示(図)。電話をかけ、問い合わせ番号を入力すると、対応可能なスキルを持つオペレータにコールが着信する仕組



カスタマーサクセス推進部 カスタマーリレーション1課の小池玲美氏(左)、尾島 実可子氏(右)

みだ。IVRよりも細かく問い合わせ内容を特定できるため、オペレータは安心して対応に臨めるようになった。実際に、通常のガイダンスと比べてAHTは約1分削減。転送率も3ポイント減の8.2%に改善された。

IVRの見直しとWebサポートの事前入力サービス導入によって、従来1カ月半を要していた研修期間を最短2週間まで短縮した。必要なスキルのハードルが下がったことで新人スタッフの自信にもつながり、30%程度に達していた離職率も13%まで改善した。

カスタマーサクセス推進部 カスタマーリレーション1課の尾島実可子氏は、「Webの特徴を生かしたサポート体制を構築することで、『お客さま』『オペレータ』『会社』の三方から満足いただける仕組みづくりを目指しました」と強調した。

図 Webサポートによる事前入力サービスの概要

