



## 「現場ファースト」のナレッジマネジメント ツールだけでは実現しない“共創”へのアプローチ

関西ビジネスインフォメーション コンタクトセンター事業部 ナレッジマネジメントチームのチーフを務める太田美穂氏は、「ツールを導入するだけではナレッジマネジメントは成功しない。“受付け者への愛”を持って現場との信頼関係を構築することが重要」と強調する。

同社は大阪ガスグループのコンタクトセンターとして24時間365日問い合わせに対応している。電気、ガスの小売自由化以降、インターネット・サービスを含む取り扱いサービスが増加し、業務が複雑化した結果、受付け者からは「対応が難しい」「マニュアルがわかりにくい」という不満が噴出。現場管理者からは「新人教育に時間がかかる」という声も出ていた。

これらの問題を解決するため、①ナレッジ管理組織体制の見直し、②ナレッジ管理者の教育、③ナレッジコンテンツの整備の3つの課題に取り組み、ナレッジ管理手法の標準とされるKCS（ナレッジ・センター・システム）を実践（図）。

### ナレッジ専任チームを設立 「KCS教育」を徹底

まず、①では2023年にナレッジマネジメントチームを創設、センターを横断して全ナレッジコンテンツを一元管理する体制に変更した。②では、ナレッジ管理を行うメンバーにKCSの概念を教育。「翻訳者であれ」「受付け者の視点を持って」「使ってもらうまでが仕事」というスタンスを徹底した。③では、CMSを利用したWebマニ



関西ビジネスインフォメーション コンタクトセンター事業部 ナレッジマネジメントチーム ナレッジマネジメントグループの比嘉寛子氏（左）、太田美穂氏

アルのリリース、複雑なルールを自動判定するツールの開発、FAQの改善を実施。さらに、KCSを回す取り組みとして、受付け者からのフィードバックを収集する仕組みを構築した。マニュアルから改善要望を投稿できる「ご意見箱」、手挙げ質問を可視化する「もみじ」、FAQへのアンケートなどを通じた双方向のコミュニケーションを実践している。これらに翌営業日中の回答を徹底。2024年度には811件の改善要望があり、そのうち555件がナレッジコンテンツの改善に繋がった。

また、ミスの件数が58%減少し、発生率も0.017%にまで低下。教育時間は全体で43%削減された。さらに、マニュアルの整備によりAI学習データが構造化され、「CRALA」という受付け者支援用チャットツールのリリースにも繋がっている。

図 センターのKCSのあるべき姿と課題の設定

