

## 80種類超の相談に365日対応 9年連続で顧客満足度90%以上

トレンドマイクロの「デジタルライフサポート プレミアム窓口」は、ウイルスバスターシリーズのプレミアム製品を購入した顧客が、追加料金なしで何度でも利用できるサポートサービスだ。パソコンやスマートフォン、プリンタ、各種ソフトウェアなど80種類以上の機器・サービスについて、電話、メール、チャットで24時間365日相談を受け付ける。2025年の問い合わせは約26万件。幅広い相談に対応しながら、2017年以降、9年連続で顧客満足度90%以上を維持している。

高い満足度を支えるのが、運営上の3つの課題に対する取り組みだ。すなわち、顧客が目の前で起きている症状や操作状況をうまく言葉にできず、オペレータが問題を特定しにくい「言語化の壁」、複数の運営拠点・パートナー間で対応品質のバラつきを抑える「ソフ

トスキルの均質化」、次々に登場するデバイスやサービスに合わせ、サポート範囲を更新する「デジタル環境変化への対応」の3点である。トレンドマイクロの野末武志氏は、「この3つの課題に対して、それぞれ施策を展開してきました」と振り返る(図)。

### “見えない困りごと”を捉え 遠隔画面でつまづきを可視化

「言語化の壁」には、自社開発の遠隔サポートツール『Airサポート』を活用している。顧客のパソコンやスマートフォンの画面情報やデバイス情報を取得し、オペレータがその場で状況を確認できる仕組みだ。製品やOSの画面を再現した仮想環境も併用し、顧客がどこでつまづいているのかを把握して、的確な案内につなげている。

「ソフトスキルの均質化」に向けては、「よりそい6か条」を策定



右から、トレンドマイクロ コンシューマ DevOps サポート本部 部長の野末武志氏と、同本部シニアエンジニアの磯江祐美氏

した。顧客への配慮や説明の仕方を6つの行動基準に整理。例えば、「質問への回答に加えて、役立つ情報を一言添える」といった具体的な行動を示している。トレンドマイクロの磯江祐美氏は、「感覚的になりがちな応対を、現場で実践できる共通の基準として明文化しました」と説明する。

「デジタル環境変化への対応」では、問い合わせ傾向や市場動向を踏まえ、対応する機器やサービスを随時、見直している。直近ではChatGPTやCopilotなど生成AI関連を追加。80種類以上の対応範囲を更新し続けている。

顧客の状況を正確に捉える。応対基準を全拠点で共有する。デジタル環境の変化をサポートに反映する。こうした施策の積み重ねが、顧客満足度90%以上を維持する窓口運営の土台になっている。

図 3つの課題と施策、顧客満足度を支える仕組み

| 課題                      | アクション                           | 結果                    |
|-------------------------|---------------------------------|-----------------------|
| 課題①<br>「言葉にできない問題」への対処  | 仮想環境の構築<br>画面共有遠隔サポート           | 言語化不要<br>視覚診断で解決      |
| 課題②<br>ソフトスキルの均質化       | よりそい6か条・品質管理体制<br>感情品質の行動基準化    | 複数拠点で<br>感情品質を均質化     |
| 課題③<br>顧客のデジタル環境の変化への対応 | 柔軟で素早いアップデート<br>(問合せデータ×トレンド予測) | 80種類以上の<br>カバレッジを鮮度維持 |

(出典：トレンドマイクロ)