

# カスタマーセルフケア65%を達成！ オペレータ同等品質のソリューションを構築

恒常的な採用難・人手不足に悩まされるコールセンターは多い。結果、自動化が目立ってはいるが、「(顧客に)使われるソリューション」の構築は容易ではない。

自己解決ソリューションを構築、最終審査会にノミネートされたのがNTT東日本-南関東のテクニカルサービスセンタだ。同センターは、全国6拠点で電話サービス・光回線サービスのトラブルを24時間、年中無休で対応している。インターネット利用率やスマホ保有率の上昇に伴い、Webサイトの利用率が上昇し、VOCやSNS上の書きこみなどでも自己解決需要が高まっていた。

そこで、自動化領域とオペレータ対応領域を再区分し、災害対応

、設備故障、修理手配、通信試験を自己解決可能な仕組みに改善した。

## ポイントはオペレータの参画 解決に導くノウハウを仕組み化

目指したのは「オペレータ対応と同等」かつ「顧客が直感的に利用・理解でき、思考は不要」な仕組み。そこで、オペレータらもミーティングに参加し、フルオートメーションにおいて解決すべき課題を「システム構築」「ユーザビリティ」「情報セキュリティ」の3つの観点で整理した。

システム面は、顧客が直感的に利用できるよう、オペレータが解決に誘導するノウハウを研究、ロジック化して、システムに組み込



NTT東日本-南関東 テクニカルサービスセンタ セタ 剛氏

んだ。また、ユーザビリティ向上のため動画での解説を掲載。回線状態などの通信試験結果から推察される故障箇所の自動表示や修理申し込みなど、従来オペレータの管轄だった対応をセルフ化した。

また、情報セキュリティを担保するため、情報セキュリティ・法務各部門と連携し、オペレータ対応と同等のデータマッチング精度向上を図った。一連の取り組みの結果、自動完了率は65%を達成。これはオペレータ14人分の業務量に相当する。また、受付が倍増する災害時の自動完了率も66%という成果をもたらした。

セタ 剛氏は「効率を高めるには、Web受付の利用者拡大がカギとなります。今後、受付完了まで使ってもらえるよう、途中離脱を抑止する施策や、電話のIVRでWeb誘導を強化するなど、自動完了率向上を目指します」と語った。

図 Web受付「カスタマーセルフケア」の導入効果

