

## JR 東日本様「モバイル Suica サポートセンター」大改革！マルチチャネル化推進 お客さま利用率 80%超を実現したノンボイスサポートを構築

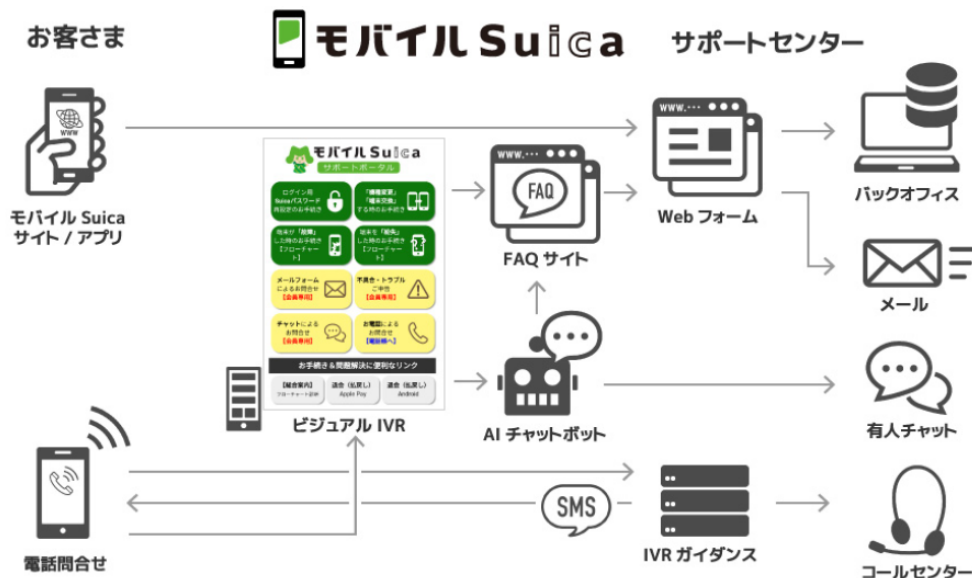
株式会社 KDDI エボルバ（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：若槻肇、以下 KDDI エボルバ）は、東日本旅客鉄道株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：深澤祐二、以下 JR 東日本）様の「モバイル Suica サポートセンター」の最適化を図るマルチチャネル化を推進し、お客さまの利便性向上と業務効率化を実現した導入事例を公開いたしました。

JR 東日本様は、「モバイル Suica」※<sup>1</sup>の会員数を順調に増やし、現在 1,000 万人を超える方が利用されています。会員数の増加に伴い、お客さまにとって便利で使いやすいカスタマーサポートを充実させるため、「マルチチャネル化」に着手しました。インタビュー事例では、サポート内容のアセスメントからソリューション導入、実際の運用の創意工夫のポイントを余すところなくご紹介をしています。

**JR 東日本様事例** <https://www.k-evolva.com/case/public/jreast.html>

### ■ 「IT×人」で実現したマルチチャネル化、お客さま利便性を向上

- 従来まで「電話」のみの体制であったサポート窓口を、会員数増加への対応とノンボイスチャネルを求めのお客さまニーズに応えるため、Web フォーム、チャットサポートなどを導入したマルチチャネル化を見据えた業務アセスメントを実施
- Web フォームや AI チャットボット、「HumanChat<sup>®</sup>」の構築・導入と並行し、チャネルの追加によってお客さまが迷うことのないサポート導線を構築するため「VisualMenu<sup>®</sup>」を活用
- マルチチャネル化の推進に伴い、従来体制ではわずか 10%台であったノンボイスチャネル利用率がサポート開始直後には 50%を超え、利用者の方々への浸透を経て**現在では 80%を上回る**までになった
- マルチチャネル対応により、従来まで電話だけで受けていた問合せが効率的に分散され、結果として電話サポートの繋がりがやすさも向上し、お客さまの利便性向上にもつながっている



KDDI エボルバは、今後も、真の CX を高める BPO・コンタクトセンターサービス、最新のテクノロジーを駆使したビジネスソリューションで磨いたノウハウや、知見、技術を通じて、「顧客体験価値の向上」と「クライアント企業様の本業に貢献」という二つのカスタマーサクセスの実現を目指してまいります。

以上

※1. 「モバイル Suica」は、スマートフォンで交通系 IC カード「Suica」の各機能が利用できるサービスです。

商標：「HumanChat」「VisualMenu」「for touching」は、KDDI エボルバの登録商標です（第 6156561 号/第 6161141 号/第 6161140 号）。