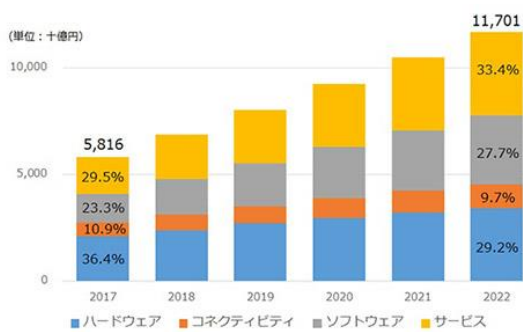


デジタルネイティブ世代の特長を利用した、 効率的で新しいカスタマーサポートの形とは？ AI 通訳機『POCKETALK[®]』を支える Q&A コミュニティ 回答率約 30%増、ファン作りにも貢献

■ CS の現場に取り巻く課題：製品に対する質問が複雑化

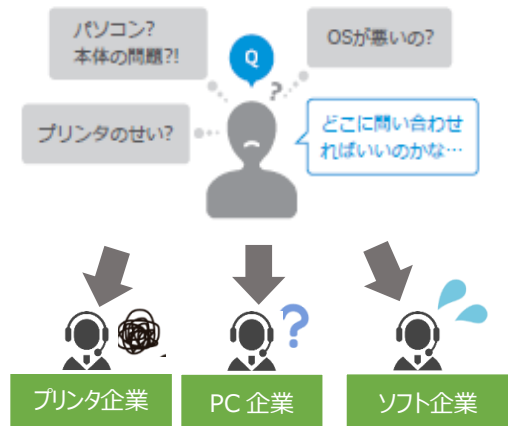
現在、IoT が普及し、あらゆるモノがインターネットに接続される動きが加速化しています。また、多くの製品やサービスには他社が提供する様々な関連製品やサービスが付随していることから、今後、製品やサービスの使い方・トラブル等に対するサポートがこれまで以上に複雑になっていくことが予想されます。最近では実際に、IoT 製品にトラブルが発生した場合に、ネットとの接続の問題なのか製品の問題なのかを特定することが難しく、利用者がどこに問い合わせればいいのかわからなくなるケースや、カスタマーサポートに問い合わせても対応に時間がかかってしまい、クレーム増につながるといったケースも多く見られます。このように、今後、製品・サービス利用者からの問い合わせに企業が迅速に回答できないケースが更に増え続けることが予想されており、各企業はどのように対応していくかが大きな課題となっています。

<国内 IoT 市場支出額予測と技術グループ別支出割合推移>



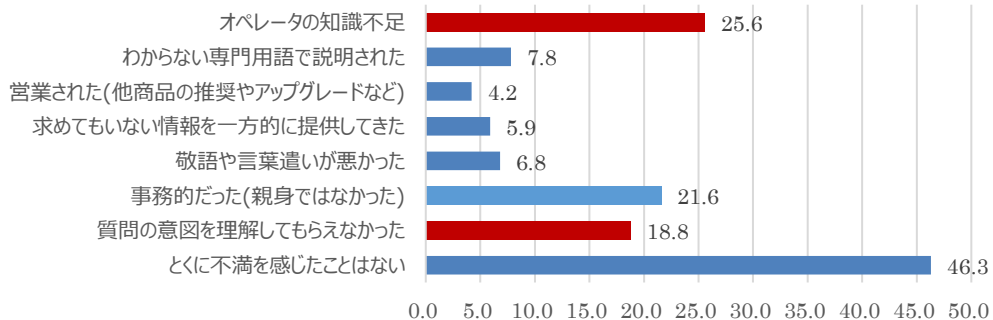
※出典：IDC Japan, 9/2018

<CS の現場に取り巻く課題>



自社製品範囲内の回答しかできない

わざわざ問い合わせたにもかかわらず問題が解決しないという結果になると、製品・サービス利用者はネガティブ感情に陥ってしまい、コンタクトセンターや企業に対して不満が生じてしまいます。『利用したコールセンターのオペラタに対する不満』の調査データによると、「オペラタの知識不足」が 25.5%と最も多く、「質問の意図を理解してもらえなかった」が 18.8%と続いています。※ 特に新サービスのリリース後だと、想定外の質問に対して回答するまで時間がかかるケースも多くあります。自社製品の問題なのか、他社が提供する付属製品の問題なのか、または利用環境の問題なのか等、原因をすぐに特定することが難しいため、カスタマーサポート部門の負荷も高まっているのです。



※「特に不満を感じたことはない」という回答を除く

※複数回答あり

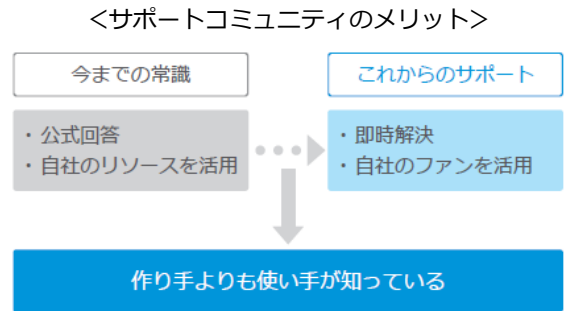
出典：コールセンタージャパン編集部・編『コールセンター白書 2018』

■複雑な問題も顧客同士で解決し合える「サポートコミュニティ」

このような複雑化した問い合わせに対して、最近では製品・サービスの利用者ニーズに合わせた新たなサポートの形である「顧客参加型のサポートコミュニティ」が活用され始めています。その背景には、現代人の情報収集手段の変化があります。

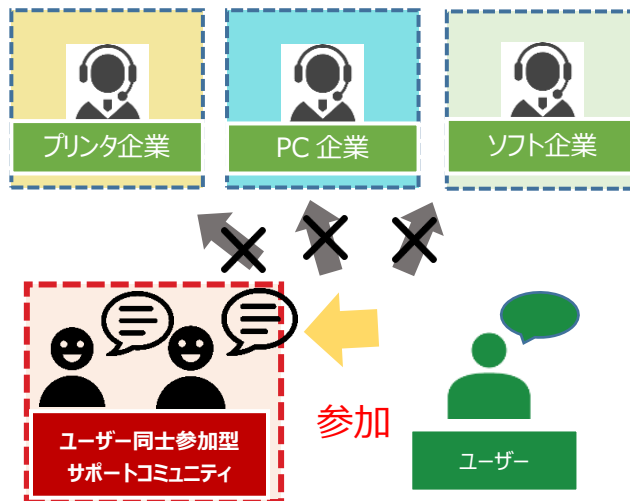
総務省の調査¹によると、デジタルネイティブ世代である現代の10代～30代は、電話とメールの利用率が年々減少し、代わりにソーシャルメディアの重要度が高まっています。ソーシャルメディアの普及により、この世代のユーザーは情報収集力に長けており、疑問や悩みを電話やメールで企業に問い合わせするより、自分でインターネットで必要な情報を探し、解決しようとする傾向が見られます。

このような傾向を受け、製品・サービス提供企業は、「サポートコミュニティ」を活用し始めています。「サポートコミュニティ」とは、利用者同士が悩みを解決し合うQ&Aコミュニティのことで、ユーザーの質問に他のユーザーが回答してくれる仕組みになっています。今まで対応しきれなかった複雑な質問やカスタマーサポート営業時間外の問い合わせに対し、迅速かつ適切な対応が実現できるのが利点です。



■ファン作りにつながるマーケティング活用：「体験共有」

また、「サポートコミュニティ」を設置することは、熱心なファンが集まる助け合いの場を提供することでもあり、顧客ロイヤルティを高めることにも繋がります。「知らないことを教えてほしい」「知っていることを教えてあげたい」という利用者と回答者のニーズを満たし、顧客同士に「体験を共有」してもらうことは、企業のロイヤルティ醸成に大きな効果を発揮します。



<サポートコミュニティのイメージ>

¹ 総務省情報通信政策研究所『平成29年情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査報告書概要』

■サポートコミュニティを活用した事例：ソースネクスト『POCKETALK（ポケットーク） W』

昨年、ソースネクスト株式会社(以下：ソースネクスト)より発売された AI 翻訳機『POCKETALK（ポケットーク） W』は、発売後大きく話題となりました。その人気の裏には、ファンを取りまとめたサポートコミュニティがありました。



IT 製品提供企業であるソースネクストでは、提供製品の 1 つである年賀状作成ソフト「筆まめ」シリーズに対して、毎年年末に問い合わせが増加します。そこで、繁忙期の問い合わせ対応効率化施策としてサポートコミュニティを導入したところ、コミュニティにおける利用者同士の“問い合わせ解決コミュニケーション”が活発化し、顧客満足度が上昇するという結果が得られました。そして、その後『POCKETALK（ポケットーク） W』にもサポートコミュニティを導入することになりました。

自社の製品に対する質問に回答してくれるお客様は、製品に困りごとがある他のお客様を助けてくれていることになり、企業にとって貴重な存在です。ソースネクストでは、毎月、同社から優れた回答者に対してメールで感謝を伝える取り組みをしています。『POCKETALK（ポケットーク） W』の場合、この取り組み実施前は問い合わせへの回答率が 9.0%だったのに対し、実施後の回答率は 36.3%に上がりました。加えて顧客満足度も上がり、ファンの拡大にも繋がったと見られます。

<『POCKETALK』のサポートコミュニティページ>

このコミュニティの累計登録者数 2226 累計Q&A数 2912

キーワードでQ&Aを検索 カテゴリを絞り込む 検索

TOP お知らせ Q&A 回答ユーザーランキング

ソースネクスト株式会社 TOP > 『POCKETALK』

Q&A [POCKETALK]

最新Q&A 閲覧数 回答数 回答募集中

POCKETALK W を無くした場合のリスクは？
 POCKETALK W の購入を検討していますが、海外で無くした場合、盗まれた場合にその後、現金を払うようなリスクはありますか。クレジットカードを無くした様な...
 [親切回答] 暇なときに教えてください [POCKETALK] 回答2件 | 2019-05-01 00:55 全部見る

購入前の機種選定
 ■製品名/バージョンポケットーク ■質問内容 ポケットークを買いたいと思いましたが、調べたところ、製造年が2018年9月のものと12月のものど、尚且つグローバル通信...
 [親切回答] すぐに教えてください [POCKETALK] 回答1件 | 2019-04-26 10:47 全部見る

フィリピン国の対応策
 製品に、すごく興味があります。しかし希望する対応国（フィリピン）では、音声翻訳の対応がされていません。また、Wi-Fiなしでの通信も出来ないようですが詳しい...
 [親切回答] 困ってます [POCKETALK] 回答2件 | 2019-04-25 16:08 全部見る

ポケットークWのグローバル通信について
 ポケットークWを購入しようと思いましたが、グローバル通信2年という物があると知りました。WiFiでしか使わないつもりでしたがこのグローバル通信2年付きの物を購入...
 [親切回答] 困ってます [POCKETALK] 回答1件 | 2019-04-20 14:09 全部見る

同条件で1台は問題なく、もう1台が使用できない
 ポケットークを友人からプレゼントされ、その友人と中国で使用してみましたが、友人のポケットークは問題なく使用できましたが、私のものは言葉の認識はしましたが、翻訳...
 [親切回答] 困ってます [POCKETALK] 回答3件 | 2019-04-17 11:46 全部見る

質問する

カテゴリ

- 「POCKETALK」 (48件)
- 「筆まめ」インストール・起動 (544件)
- 「筆まめ」その他 (1,404件)
- 「筆王」インストール・起動 (38件)
- 「筆王」その他 (131件)
- 「ウイルスセキュリティ」 (100件)
- 「スーパーセキュリティ」 (86件)
- 「B's Recorderシリーズ」 (48件)
- 「VEGASシリーズ」 (31件)
- 「ムービーシアター」 (207件)
- 「その他ムービー」 (15件)
- 「パーソナル編集長」 (48件)
- 「その他製品」 (212件)

SOURCENEXT ソースネクスト株式会社

「ソースネクスト株式会社」の製品・サービスに関するご質問を受け付けています。
 お困りのことがありましたら、同じような質問がないか検索をしてみましょう。製品、カテゴリを選択すると見つけやすくなります。

■ **オウケイウェイヴ最新情報** :

<セミナー登壇情報>

engage2019 ベリントジャパンカスタマー&パートナーカンファレンス

自動化で顧客体験はどう変わる? ~人とロボットのハイブリッド環境での働き方~

顧客満足向上と業務効率化を同時に実現させるためには、

コンタクトセンターのナレッジをどう蓄積し、共有・活用していくかが重要になります。

株式会社オウケイウェイヴは、企業成長のカギを握るコンタクトセンターのナレッジ FAQ について、事例を交えて紹介します。

開催日時 : 2019/7/9(火) 17:35~18:00

会場 : ザ・キャピトルホテル 東急 鳳凰

詳細はこちら : <https://verint.co.jp/engage2019o>

■ **会社概要** :

会社名 : 株式会社オウケイウェイヴ (英文表記 : OKWAVE, Inc.)

代表者 : 代表取締役社長 松田 元

所在地 : 東京都渋谷区恵比寿 1-19-15 ウノサワ東急ビル 5階

設立 : 1999年7月

資本金 : 996百万円

ホームページ : <https://www.okwave.co.jp/>

