

業務支援システムとして、約70%のコールセンター企業が導入 オペレーター用FAQで、顧客対応がスピーディに 国内シェアNo.1『OKBIZ. for FAQ』を オペレーターの効率化に『ジュピターショップチャンネル』が導入

■オペレーターの業務支援、ベースとなるのは「FAQ」

消費チャンネルの多様化と電話窓口の変遷により、コールセンターの役割も単純なクレーム対応から顧客ロイヤリティ向上へ変化しました。オペレーターはコミュニケーションを通じて顧客の課題を解決し、ロイヤリティを向上させるには、オペレーターへの教育はもちろん、対応業務を支援する仕組みも欠かせません。

オペレーターの業務支援で特に注目されているのがFAQで、「コールセンター白書2018」によると、オペレーター向けにFAQを約70%の企業が既に導入しており、離職予防、人材教育、生産性向上のいずれの観点でも、コールセンターが強化を図るべきマストアイテムとしています。

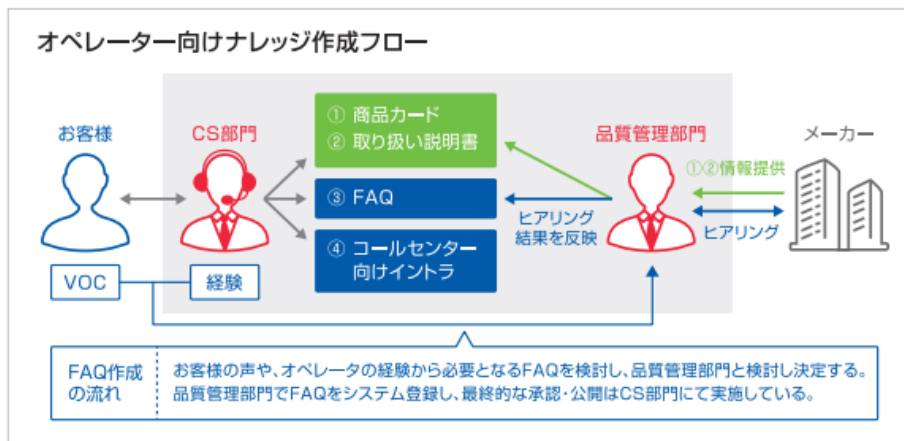
■FAQとは？

「Frequently Asked Questions」の略で、よくある質問（またはよくあると想定される質問）と、その回答をリスト形式に集めたものです。顧客対応の場合、頻繁に同じような質問を尋ねられ、都度返答をすることは企業にとって非効率で、不要なコストがかかる原因となります。FAQを作成し、顧客に参照してもらうことで顧客に自己解決をしてもらい、企業側は問い合わせ対応にかかるリソースや時間を省くことができ、業務効率化やコスト抑制・削減に寄与します。

■FAQの応用範囲が拡大、オペレーターがスピーディに顧客対応できる 国内シェアNo.1 FAQシステム『OKBIZ. for FAQ』とは？

複数の商品を同時に扱い、注文からサポートまで対応するコールセンターでは、各商品の細かな情報提供と迅速な回答にオペレーター向けのFAQシステムが活用されています。

オウケイウェイヴは日本初最大級の、現在も業界を牽引するQ&Aサイト「OKWAVE」を運営し、その知見を活かした企業向けのFAQ作成・管理ツール「OKBIZ. for FAQ」を開発し、国内シェアNo.1となる500サイト以上に導入し、企業の社内外のサポート業務を支援しています。「OKBIZ. for FAQ」では、問い合わせ業務の社内ナレッジ共有・作成の効率化や、それに伴う顧客・社員対応のスピードアップと品質向上が実現出来ます。



また顧客対応によるナレッジ蓄積だけでなく品質管理部門がメーカーからヒアリングした新情報と、現場から吸い上げた顧客の声が同時にFAQに蓄積できることから、顧客へ対応出来る範囲が広がり、より適切でスピーディな商品情報提供が可能になります。

■「OKBIZ. for FAQ」導入事例：ジュピターショップチャンネル株式会社様

ジュピターショップチャンネルは、ケーブルテレビや衛星放送、インターネット、カタログ等の媒体を通じた通信販売を展開しています。同社では通販のオペレーターが商品情報などのナレッジを共有するために「OKBIZ. for FAQ」を導入しました。

ジュピターショップチャンネルのコールセンターは受注に関しては24時間365日の営業、カスタマーサービスは9-21時に営業をしています。「OKBIZ. for FAQ」導入前は、オペレーターが顧客対応で蓄積したデータベースと、扱う商品そのもののデータベースが連動しておらず、オペレーターは2つのシステムを交互に見ながら情報を探していました。その為、オペレーターが参考にする商品データベースには載っていないものの、顧客から問い合わせが入って提供した情報など、一度解決した問い合わせ内容について、他のオペレーターとのスムーズな情報共有や、改めて検索することが煩雑だという課題を感じていました。



<ジュピターショップチャンネル様 商品FAQ画面（一例）>

■導入による業務改善：

「OKBIZ. for FAQ」を導入後は、予め想定出来る顧客からの問い合わせについてのFAQが用意がされているため、全員が見れるようになりました。また想定外のお客様の問い合わせについても、同様にFAQとして蓄積していくため2度目以降は時間をかけず、スピーディに解決することが可能となりました。

例えば、超音波を利用した美顔器を販売した際にお客様から頻繁に「振動が感じられないので壊れているのではないか？」というお問い合わせをいただきます。以前ですと、1人1人のオペレーターが時間をかけて取扱説明書を調べてお答えしていたのですが、今は同内容の質問が予め登録されているため、すぐに解決策をご案内できます。オペレーターの対応により、お客様がその商品を安心して継続使用していただくサポートが可能となっています。

Q キャベツの千切りのコツ

A

- 1番平切りを使用する。
2番、3番の方ではできない。
- 半分に切ったキャベツを一番薄く切るが、1/3や1/4のキャベツも可。
- 利き手と反対側の親指がキャベツの芯にくるように持ち、上から下に重なっている外側の部分からなでるように軽くピーラーを動かす。
- キャベツの断面の端（角部分）に刃全体を当てて切るとスムーズにスライスできる。
※キャベツの断面に対して平行に当てても、スムーズにスライスすることは出来るが、切り続けるうちに断面の中央部が欠ける可能性がある。

- 刃の先端のみを使用するとスライスしにくくなる。
=刃の端を食材に当てるのではなく、刃の真ん中部分を食材に当てる。
- 正しくキャベツを持たないとスライスしにくくなる。
※詳細は添付画像を参照する。

商品FAQの例

■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/>

