

導入事例

TAC株式会社

高い合格実績を誇る「資格の学校 TAC」では、現在 IT での通信教育に力を注いでいる。同社が、eラーニング・eコマースの受講生や見込み客の満足度を高めるために取った手段によって、社内の顧客対応ノウハウも明確に向上したという。同社が取った手段とは？

資格の学校
TAC

会社：TAC株式会社
創業：昭和 55 年 12 月
所在地：東京都千代田区三崎町 3-3-23
事業内容：個人教育事業、法人研修事業、出版・その他の事業
http://www.tac-school.co.jp/

インターネットでの教育形態に力を注ぐ

資格の学校と言えば TAC。公認会計士講座の開講から始まった同社では、全国で約 16 万人超の受講生が学んでいる。2004 年 3 月には、資格取得スクール専業として初の東証一部上場を果たし、受講生の年間伸び率は 10% 超と確実に成長を続けている同社。最近では、IT での教育形態に力を注いでいるという。中でも二本柱となっているのが eラーニングと e コマースである。

メールワイズが導入されたのは、それら IT での教育の企画・運営を担当しているメディア事業部。受講生の満足度を高めることができたという彼らの利用方法を伺った。

増える問合せ、人的対応では解決にならず

ネットを介した通信教育となる e コマース、eラーニングの問合せは、メールでの問合せが主流だ。谷岡氏は当初から顧客対応履歴を管理できる仕組みが必要だと感じていたという。

「当初、サイト経由の問合せはスタッフ全員の個人メーラーでそれぞれで受信し、個別に対応していました。ところが、個人のメーラーで対応していると、お互いの状況が見えません。誰がどう対応しているのか、管理者側からはもちろん、スタッフ同士も分からない状況になります。開講後すぐに個人の裁量では対応しきれなくなりました」(谷岡氏)



メディア事業部開発部 マネージャー 谷岡直樹様

返答が遅れて受講機会を逃してしまうなどクレームが発生することもあったという同社。さらに、複数のメーラーで同じ POP サーバーへメールデータを取りにいていたため、ロックしたり、取れていないメールがあったり、と人的にはどうにもならない問題もあった。スタッフの人数を増やしても、問題解決にはつながらなかったという。それどころか、スタッフの入れ替えて熟練スタッフが異動し、ますます混乱する状況になった。「このままでは顧客対応業務が破綻する」危機感を抱いた谷岡氏は急ぎ検討を始めたという。

コストパフォーマンスと使いやすさへの信頼

同社がメールワイズの導入を決めるまでは、それこそ大規模な CRM 製品からメールマーケティングソフト、グループウェア、自社開発、と様々な解決方法を模索している。

元々サイボウズのグループウェア「Office 6」を使っていた同社、製品の使い勝手の良さには信頼があった。メールワイズの発売を知り、すぐに 版を試したという。

「導入を決めた理由は、コストパフォーマンスが一番大きかったです。大規模なソフトは価格帯が全く違いますし、自社開発するには人のリソースが足りませんでした。その点、メールワイズはもし失敗したとしても問題ないくらいのコスト(笑)。現状の問題を解決する機能は充分備わっていますし、インターフェースも分かりやすかったですね」(谷岡氏)

まず試験的に e コマースチームでの運用を開始。現場からはすぐに使いやすいという声があがったという。

「それまでのメールソフトで不便ばかり感じていたせいか、メールワイズに移行したら本当に便利で助かっています。マニュアルがなくても操作方法はわかりますし、カスタマイズも自分たちで簡単にできますからね」(石原氏)

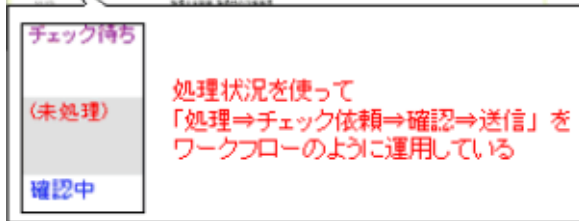
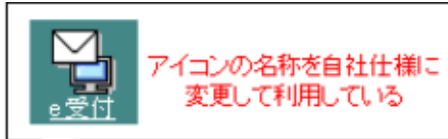


メディア事業部開発部 石原由佳子様

そこで eラーニングチームでも使うべく、二つめのメールワイズを購入した。

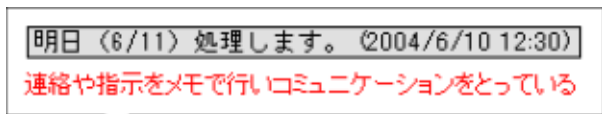
コストパフォーマンスと使いやすさへの信頼

スタッフの入れ替え直後に導入されたメールワイズ。熟練スタッフが抜け、新しいスタッフが入ったわけだが、特別な OJT は必要なかったという。



「メールワイズは、顧客対応ノウハウが自然と身につくようになっています。業務知識が不足している段階でも、よくある問合せはテンプレートを挿入するだけで返信できてしまいますし、過去の対応方法を検索して参考にすることもできます。しかし、最初のうちは、新しいスタッフの送信権限をとって、慣れているスタッフが返信内容をチェックしてから送信していました」(石原氏)

管理者にとっても、スタッフの返信状況が見えるのは安心なようだ。課題であった対応漏れやクレームもなくなったという。「今までは、個人のメーラーから送信している内容は全く見えませんでしたからね。そういう意味では確実に顧客対応のクオリティは全体的に向上したと思います。全体の処理状況がスタッフ全員が見えるので、必ずその日のうちに返信できるようになりました」(谷岡氏)



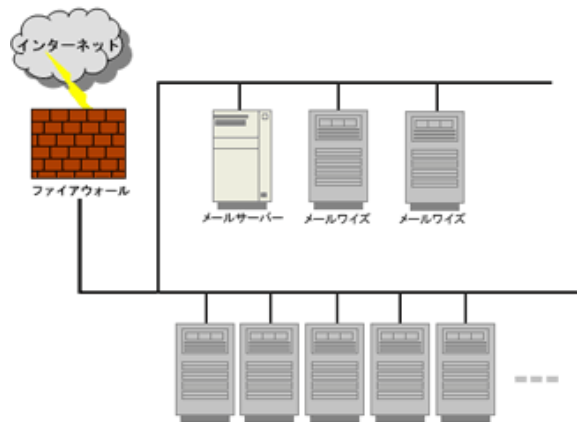
受講生・見込み客の信頼感を勝ち取るツールに

「e コマースにしる、e ラーニングにしる、TAC のミッションの中で重要な役割を担っていくと思います。それに伴って受講生との接点となるメールのやり取りは、彼らの満足度や信頼度を上げていく要素になります。そういう意味で、受講生へのクイックレスポ

ンスと丁寧で質の高い返答は必要不可欠です」(谷岡氏)
遠距離や忙しさといった受講生の合格への障壁を救う手段である e コマースと e ラーニング。e ラーニングは受講生が 10,000 人、e コマースの売上は通信売上の 16% を達成と、順調に数字をあげている。これからも、夢を持って勉強する彼らを数多く合格へ導き続けてほしい。



システム図



業種別区分:教育機関
管理者レベル:兼任管理者
システム概要:[社内サーバー] Linux