



TEAT テブコケブルテレビ

顧客の生の声'にこだわり
問い合わせの窓口を一つにし、
「顧客の声は経営も動かす」
と言う同社。
窓口を一つに集約しても、
誰もが確実に対応できる体制が
ある。しかも新人でも配属翌日に
デビューできるという。

- 00** プロローグ
日本初のフルデジタル放送を提供
- 01** 課題
ワンアクションごとに2秒かかる
- 02** 解決
2週間かかっていた研修が1日に!
- 03** システム図
- 04** エピローグ
サービスに甘えは許されない

00 プロローグ 日本初のフルデジタル放送を提供

日本初のフルデジタル放送を提供

セリエ A やブンデスリーガなどの海外サッカーや、話題の韓国ドラマなどが好きな時に楽しめるデジタル放送。今年の世界カップに備えて契約した方もいるだろう。株式会社テブコケブルテレビでは、この多チャンネルデジタル放送とブロードバンドインターネットサービスを、埼玉エリアでサービス提供している。2001年12月に日本で初めて地上BS・CSのフルデジタル放送のサービスを始めた会社だ。

約100万世帯対象の事業スケールと、エリアごとの顧客ニーズに沿った営業力を強みとして、有料テレビサービスは81,000世帯、インターネットサービスは32,000世帯（2005年3月現在）と確実に契約数を伸ばし続けている。

「顧客の生の声」に接したい

同社のサポート体制はユニークだ。サポート対象である契約世帯が数万という数にも関わらず、電話・メールとも窓口は1つに集約している。電話の自動音声振り分けも行っていない。営業サービスグループ副長である木村さんは、その理由を「あくまで「顧客の生の声」に接したいから」と語る。加工されない、生の声やそのままのメール文章を集約し、顧客全体の傾向やニーズを把握するためだ。

数多い問い合わせを窓口1箇所に対応、確実にエスカレーションすることは大変だ。しかし同社では、スピーディーに正確な対応ができる体制があるという。

01 課題 ワンアクションごとに2秒かかる

ストレスになる重さ

「実は、メールワイズの前に、一度別のチームでメールを共有できるシステムを使っていました」（木村さん）

当初同社では、お客さまからの問い合わせを、メールリストで関係者の個人メーラーそれぞれに受信、スレッド機能を使って履歴管理をしていた。しかし互いの返答履歴が共有できないために、対応の漏れや遅れが度々発生してしまう。問い合わせの窓口をひとつに集約しているからエスカレーションもままならない。そこで、返答履歴を共有できるシステムを導入したという。

「互いのメール対応履歴が分かることは、対応漏れや遅れがなくなるだけでなく、返答の品質が均一化されるという効果がありました」（木村さん）

しかし、このメール共有システムをたった7ヶ月で使用をやめている。一番の要因は、システムの重たさだ。

「何しろ重かった。ワンアクションごとに2秒くらい待つ感覚でしたから。ストレスを感じると、触るのも億劫になります」（木村さん）

使い続けるにはシステムの気持ち良さが必要

システムの重たさに悩んでいた頃、現場のスタッフが見つけたのがメールワイズだ。

「試してみて、ストレスを全く感じない軽さに驚きました。画面操作も直感的に使えるし、見た目にも優しい。「システムの気持ち良さ」が大切であることを実感しました。予約語を入れた高度なテンプレートが簡単に作成できることも決めてです」（木村さん）

こうして、すぐにメールワイズに移行を決めたという。



営業サービスグループ副長 木村 彰弘氏

02 解決 2週間かかっていた研修が1日に!

エスカレーションがスムーズに

メールワイズを使い始めて半年、問い合わせ窓口を1つでありながら、チームで確実に対応できる体制ができあがったという。まず連絡事項の伝達がスムーズになった。朝来ると、まずはメールワイズを立ち上げる習慣がついたくらいだ。

「全員に一斉連絡することが難しいシフト制なので、トップ画面の掲示板は便利ですね。シフトやキャンペーン情報、また飲み会の連絡まで掲示板をフル活用しています」（木村さん）

またメールごとに書けるコメント欄は、エスカレーションをする時に役立っている。わざわざメールを転送したり、口頭で連絡しなくても、このコメント欄を見れば状況が分かる。対応する人が変わっても、対応に遅れが生じることなくしかもそれまでの対応を踏まえた内容で返答ができる。

サイボウズ®メールワイズ®

http://crm.cybozu.co.jp/

メールワイズのトップ画面



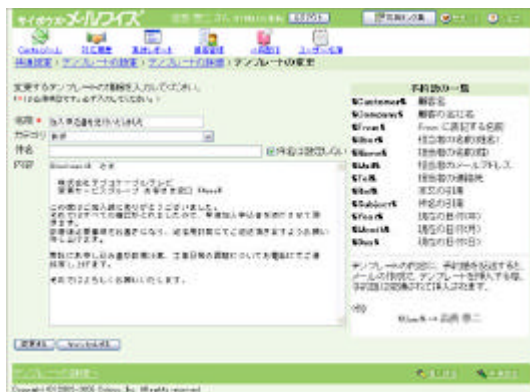
スタッフが流動的な職場に有効

お客さまの問い合わせに対応するには、サービス知識からメール対応ノウハウまでさまざまな研修が必要だ。同社では、その研修は2週間を費やしていた。それが、今では簡単な問い合わせからなら1日でメール返答できるようになったという。

メールワイズでは、よくある問い合わせをテンプレート登録することができる。それをFAQとして活用しているのだ。テンプレートを予め登録しておくことで、基本的な対応方針やスキルレベルを一定基準に揃えることができるわけだ。

案内ミスもなくなりました。例えば、キャンペーンで商品の初期費用が変わった場合でも、テンプレートの金額さえ直しておけばいいわけですから(木村さん)

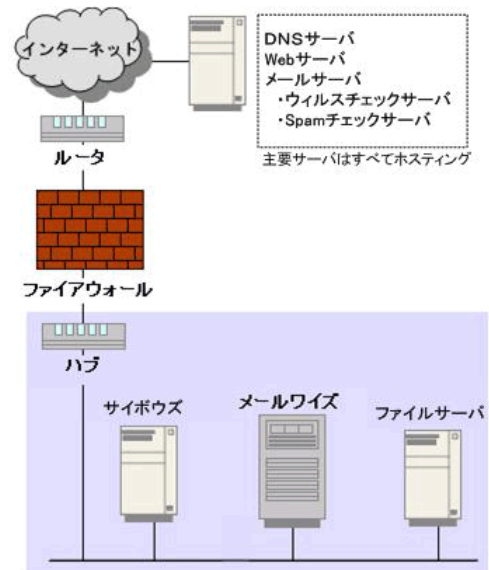
テンプレート画面



また、互いの履歴が確認できることは、積極性にもつながっているという。メールワイズの集計画面でメールの返信数が一目で分かることも影響しているそうだ。

「不思議なことに、メールの返信数が多い人はお礼をいただく人が多いんです。やはりお礼をいただく方の返信内容は参考にしますからね(木村さん)」

03 システム図



主要サーバの管理を外部委託し、物理的に主要サーバをLAN環境から切り離すことで、ウイルスやスパムメールの侵入を防いでいる。

04 '顧客の生の声'が経営を動かす

メールワイズで'顧客の生の声'をキャッチし、スピーディーで確実な対応ができる体制が整った。次はそれをより活かすために、同社ではメールと電話のチャネルの融合と顧客管理システムとの連携とを考えているという。

「顧客の生の声'は経営を動かしますから、そのためにも、お客さまから期待される以上のサービスを提供していかないと。弊社も契約者数でいうと中堅プロバイダーと同じ存在になりました。サービスに甘えは許されません(木村さん)」

これまで'お客さまの生の声'にこだわってきた同社だ。これからも顧客の声を反映したサービスとサポートを提供していこう。同社の躍進に期待したい。

記載された商品名、各製品名は各社の登録商標または商標です。

本文中の情報は、記事執筆時点のもので、このファイルに記載している内容、写真、図表などの無断転記を禁じます。