



CONTACTセンターにおける 『顧客経験価値』提供のポイント ～顧客セグメント事例を通して～

平成27年3月17日

株式会社消費者の声研究所
増田 由美子
masuda@consumer-voice.co.jp

株式会社消費者の声研究所
代表取締役
増田 由美子

略歴：

テレマーケティング会社、IT系コンサルティング企業等でコールセンターの運営管理
およびCRM/BI分野の戦略・業務コンサルティングを経験後独立
株式会社消費者の声研究所代表 消費生活アドバイザー

所属団体等：

消費生活アドバイザーコンサルタント協会（通称NACS）会員

「消費者対応研究会」 「福祉サービス研究会」

サービス生産性協議会会員（JCSI推進協力）

情報処理学会 「ITフォーラム コンタクトセンターフォーラム」メンバー

国立大学法人琉球大学非常勤講師

2014コンタクトセンターアワード選定委員

専門誌 「コンピューターテレフォニー」寄稿多数

「コンタクトセンターマネジメント」コラム連載中

介護分野：認知症ケア指導管理士

- 実態把握不足：自センターの実態把握が殆どできていない
統計データ化されていない（CMSデータと履歴データ中心）
年代別入電構成、受電効率、内容等に対する評価分析
- 顧客特性理解の不足：センター課題（長時間対応、コール削減、品質向上等）
に対する顧客特性からの分析・施策立案ができない
- 視点の偏り：
「効率」「応対品質（狭義のCS）」 > 「顧客視点」「GAPのメカニズム」
「企業リスク」「教育」
- 担当者がいない：顧客分析やGAPのメカニズムを解明する役割（業務機能）が
ないため、プロジェクト化しないと分析できない



背景・課題

- ✓ お客様相談センターへのデジタル製品の呼量、通話時間が増加し、「受電の効率化」を求められていた
- ✓ 特に、購買力がある一方でデジタル製品に不慣れなシニア層の問合せ比率が高まっており、「年代・特性に応じた対応施策の検討」が急務となっていた
- ✓ 外部評価の高い「CSレベル」を維持しながら受電効率を改善する必要があった

課題解決ステップ

長時間対応要因の分析

- ✓ 約300件の音声データの詳細分析から課題を抽出

年代・特性に応じた対応施策

- ✓ 6種類の顧客セグメント、対応施策を定義
- ✓ 試行オペレーションを実施

CSに対する意識改革・スキル再定義

- ✓ シニアスペシャリスト制度の見直し

改革プロジェクトの進め方

現状分析	詳細分析(セグメント別対応施策設計へ)	テストオペレーション実施
<ul style="list-style-type: none"> ➢ 約300件の音声ログの詳細分析 ➢ 管理者・スタッフへのアンケート/ヒアリング ➢ 分析結果を基にした課題抽出 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 顧客特性のポートフォリオに基づく6種類のセグメント定義 ➢ セグメント別施策案の提言 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ コールフロー、管理者・スタッフ向け資料整備 ➢ 施策のテストオペレーション(約750件) ➢ テスト対象コールのレビュー&フィードバック
音声ログ分析シート アンケート	顧客セグメント	コールフロー 管理者・スタッフ向け資料

成果

➢ 受電業務効率化の実現

半数のオペレーターの通話時間が前月比で86%に短縮
 1時間以上の長時間通話をゼロにした
 (本番運用開始後、月間約500件の長時間通話削減を実現)

➢ 対応スタッフのCS意識改革

対応スタッフおよび管理者のCSへの意識が、単なる結果スコア重視から、顧客特性や事前期待に応じた1ランク高いCSに意識改革できた

音声ログの3つの分析視点

①どんなお客様か

- ✓ 顧客セグメント
- ✓ CS(事前期待と感情変化)
- ✓ VOC(生の声)

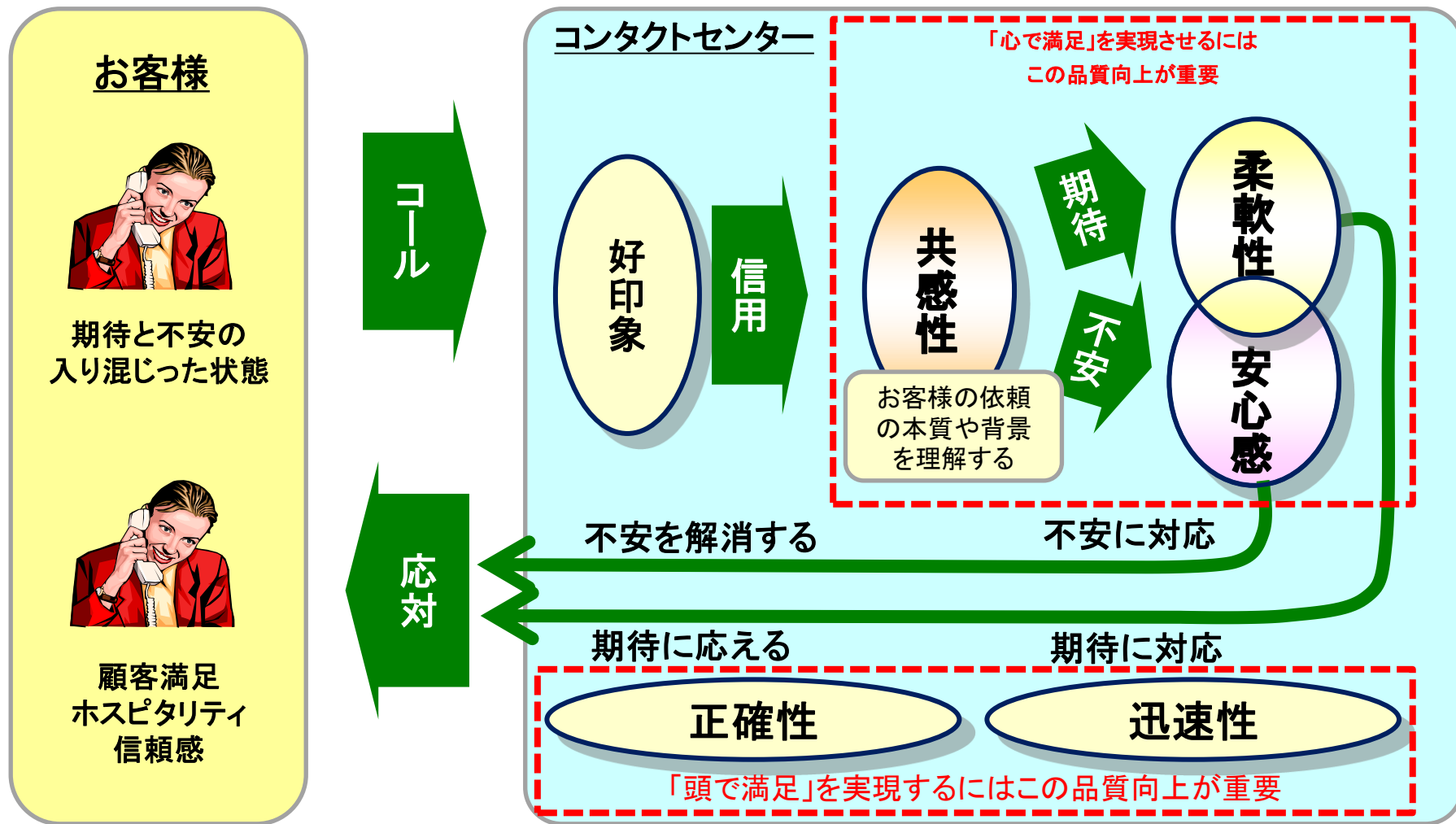
②お客様と提供者(CM)のGAPは何か

- ✓ GAPの内容・要因
- ✓ GAPが生じるメカニズム
- ✓ 顧客セグメントとの関係

③関連要因は何か

- ✓ 情報の活かし方は
- ✓ GAPに与える影響因子は何か
(システム、ナレッジ等)

「顧客経験価値」提供のベースとなる「応対品質設計」





現行

現行の顧客接点の仕組みの中で対応
特質化できていない（仕組み・機能未整備）

介護者・代理人との接点

自立高齢者
（消費者・契約者として自立）

グレー層
（認知症・身体変化等で
完全自立難しい）

要介護高齢者

TOBE

企業の基本方針に基づいた段階に合せた高齢者対応の仕組み化

顧客戦略・特性別対応（セグメント）／
消費者教育・啓蒙機能

本人意思の抽出／本人意思を反映した企業接点の終了

変化・リスクに対するスクリーニング機能