

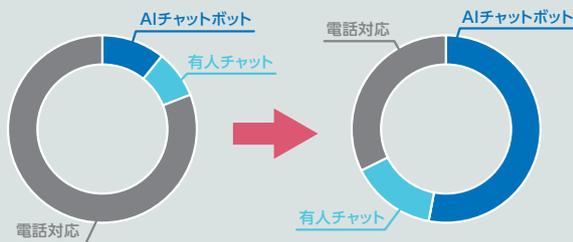
有人チャット 平均サポート件数(CPH)

プロジェクト
開始時に比べて約**2倍**



サポートチャネル

AIチャットボットが
半数以上



ソニーネットワーク
コミュニケーションズ

ノンボイスプロジェクトを発足し、トランスコスモスと共同で カスタマーサポートのノンボイス (有人チャット、AIチャットボット) シフトを推進。その結果、ノンボイス比率の急拡大を実現。

課題

- 労働人口減少に伴う人手不足や、コロナ禍におけるBCP対応など、カスタマーサポート人員の安定確保が困難
- 問題解決に迅速にたどりつきたいという顧客の声
⇒ノンボイス中心のカスタマーサポートへの変革が急務

サービス

ノンボイス カスタマーサポートサービス

- ノンボイス(有人チャット、AIチャットボット)の利用拡大のため、ソニーネットワークコミュニケーションズ様とトランスコスモスが共同でプロジェクトを発足
- トランスコスモスは専任のプロジェクト推進マネージャーをアサインし、蓄積されたノウハウの活用、課題の検知から解決までのプロアクティブな対応
- ソニーネットワークコミュニケーションズ様は全体設計・AI・システム面、トランスコスモスは窓口運用・効率化面と、両軸でプロジェクトを強力かつ速やかに推進

成果

約1年半のプロジェクトの結果、ノンボイス(有人チャット、AIチャットボット)中心のカスタマーサポートを実現

- AIチャットボット：お問い合わせの半数以上をAIチャットボットで対応する体制を構築
- 有人チャット：プロジェクト開始時の約2倍の生産性を達成

約1年半のプロジェクトでしたが、関わっていただいたトランスコスモスメンバーのやる気、将来像や目的の共有が非常に重要であったと改めて思いました。トランスコスモスとの共同プロジェクトにすることにより、お互いの役割分担を明確にして遂行できたことが大きな成功要因であると考えます。コロナ禍において、固定通信サービスの社会的役割を再認識しております。今後もソニーグループの一員として「ちょっと新しい、もっと面白い、みんなにやさしいインターネット」を目指してまいります。



取締役 執行役員
会田 容弘 様

AIチャットボット



有人チャット



電話対応中心のカスタマーサポートから変革

ソニーグループの電気通信事業者としてIT・通信サービスを提供されているソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社様(以下、So-net様)。FTTHサービスNUROを中心に、顧客へ直接のサービス提供やサポートをされております。

労働人口の減少に伴う人手不足などにより、カスタマーサポートの安定した人員確保が難しくなっており、さらに顧客からも問題解決に迅速にたどりつきたいという声もあり、電話対応中心のカスタマーサポートから、ノンボイス中心のカスタマーサポートへの変革が急務でした。そこで、ノンボイスプロジェクトを発足し、ノンボイスの推進に取り組みました。

※ 弊社の調査でも、顧客は解決に時間がかかることは、手間や負担に感じるとされており、改善されることで顧客ロイヤリティは向上します。
参考サイト (<https://www.trans-cosmos.co.jp/data/2020dec/>)

So-net様とトランスコスモスでスピーディーなノンボイス化の推進

ノンボイスプロジェクトにおいて、トランスコスモスは窓口運営のスペシャリストを専任のプロジェクト推進マネージャーとしてアサイン。過去のノンボイス事例をすべて洗い出し、共通する成功ノウハウを収集し活用しました。シームレスな体制により、So-net様と頻繁なコミュニケーションをとり、進捗の「見える化」や課題の検知から解決までプロアクティブな対応を行いました。

窓口の生産性を向上させるため、オペレーター1人ひとりの意識改革を行い、有人チャットは複数の顧客へ同時対応が必要なため、「1件の対応時間をいかに短縮するか」や「より多くの案件を同時にこなすか」など

のノウハウを座談会で共有し、自分に合ったスタイルをオペレーターが習得できました。

So-net様は受け手となる各サポートチャネルを強化した上で、IVR/Web/資材の改修を行い、電話からAIチャットボット、サポートページ、有人チャットへのシームレスな誘導を実現し、ノンボイス化を推進しました。また、対応後の事務処理にRPAを導入して無人化を促進した他、CXプラットフォーム「KARTE(カルテ)」によるサポートページ上での行動に応じたAIチャットボットによる話しかけや、AIによる退会抑止に向けた取り組みも開始しております。

So-net様とトランスコスモスが有機的に連携し、全体設計と窓口運営が両軸となり、プロジェクトを強力に推進しました。

ノンボイス中心のカスタマーサポートへ

約1年半のプロジェクトの結果、ノンボイス中心のカスタマーサポートを実現しました。プロジェクト開始前は電話対応がカスタマーサポートの中心を占めていましたが、現在はAIチャットボットによるサポートが半数以上となり、有人チャット窓口と合わせてノンボイス中心のカスタマーサポートへ変革できました。

また、有人チャット窓口における1時間あたりの平均サポート件数(CPH)はプロジェクト開始時に比べて約2倍の生産性を達成しました。

ノンボイス化の推進は、コロナ禍におけるBCP対策として、カスタマーサポートの継続性を高めることにも非常に有効となります。これからもトランスコスモスはSo-net様のカスタマーサポートを支援し続けてまいります。

※プロジェクトは現在も進行中であり、約1年半の成果を締めさせていただいております。



トランスコスモス株式会社



0120-120-364
9:00~18:00[土・日・祝日を除く]



g_sales@trans-cosmos.co.jp
www.trans-cosmos.co.jp



※この他にもさまざまなサービスを提供しております。ご不明な点がございましたら、お気軽にご相談ください。※サービスの価格の詳細については各営業担当にお問い合わせください。※トランスコスモスは、トランスコスモス株式会社の日本およびその他の国における登録商標または商標です。※その他、本文中に記載されている社名、製品・サービス名などは、各社の登録商標または商標です。

