

2013年10月18日

各 位

株式会社ベルシステム 24
ネットイヤーグループ株式会社

カスタマーサポート業務の運用コスト最適化と顧客満足度の維持を図る 「自己解決を促進する顧客接点コンサルティング」サービスの提供開始 ～ベルシステム 24、ネットイヤーグループ2社提携にて 多様化する顧客接点を横断的に調査・改善支援～

株式会社ベルシステム 24（代表執行役社長 CEO：小松 健次、本社：東京都中央区）、ネットイヤーグループ株式会社（本社所在地：東京都港区 代表取締役社長 兼 CEO 石黒不二代、以下：ネットイヤーグループ）は、多様化するカスタマーサポートにおいて、顧客の問い合わせ行動を調査・分析した上で、顧客満足を提供しつつ、コスト削減を実現するための現状把握として、『自己解決を促進する顧客接点コンサルティング』サービスの提供を開始します。本サービス提供により、電話、メール、ウェブなど多様化する顧客接点を横断して、カスタマーサポート業務の最適化の一役を担えればと考えております。

1. 背景

カスタマーサポートは、従来の電話を中心とした形から日々変化を遂げています。メールやSNSなど、その対応チャネルの拡大は、利便性を向上させた反面、企業や顧客にとって多くの課題をもたらしています。

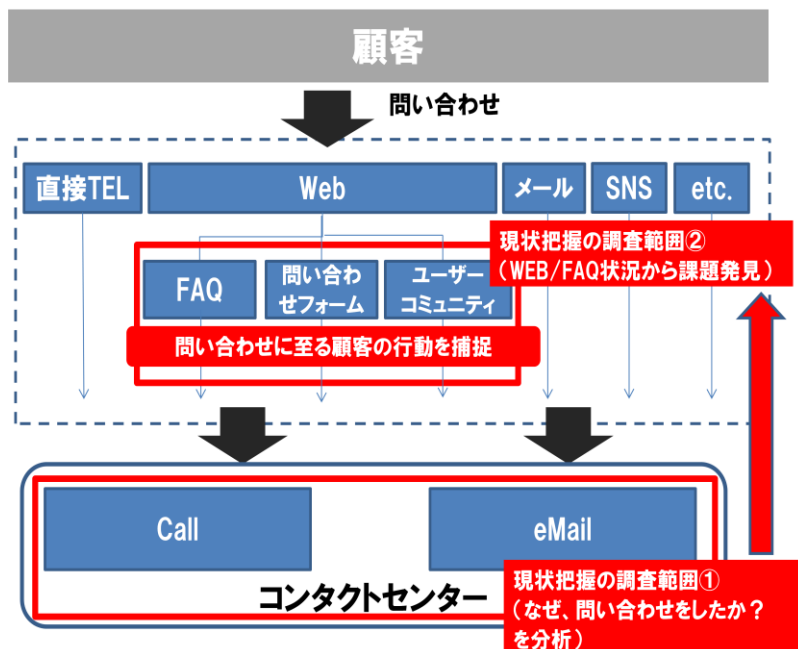
企業としては、対応範囲の拡大とコストの増大という課題。顧客においては、多様化するチャネルをいかに活用すれば自分が望む形で問題解決がスムーズに出来るのかという課題です。

このような状況下において、コールセンター運営を中心にCRMソリューションを提供し続けてきたベルシステム 24、ウェブでの顧客体験の最適化に実績のあるネットイヤーグループは、FAQ サイトとユーザーコミュニティ開発運用ノウハウを持つ株式会社オウケイウェイヴのソリューションを活用し、企業と顧客の双方の持っている課題を解決する、最適なコミュニケーションのあり方を実現するための施策として、「自己解決を促進する顧客接点コンサルティング」サービスを構築しました。

2. サービス概要

本サービスは、顧客の電話、ウェブ、メールでの問い合わせ行動に着目し、その流れを追う形で現状把握の調査を実施します。今まで個々のチャネルで改善に取り組んできたカスタマーサポートを、全体的な視点で捉えることとなります。また、その調査から見えてきた課題に対し、具体的な改善アクションの実行までを行なうのもこのサービスの強みです。

【サービス範囲イメージ】



コール、メールを発生させているプロセスの中で、特にWEB/FAQの活用やその導線上のボトルネックに着目し、現状把握の調査を実施します。

3. サービスラインナップ

サポート業務は多岐にわたっています。顧客が問合せをせずにして、自己解決する仕組みを整える必要があります。そのためには、実際どんな問合せがあるのかを把握することを始め、自己解決しようとしたお客さまがFAQサイトを見ていただいた際に、どんな動きをして本当に解決したかを把握し分析することにより自己解決できるFAQサイトに仕上げます。企業が抱える課題解決のため以下のような第一段階のサービス提供として、現状把握（調査・分析）をメインにご用意しました。

- ・ 電話問い合わせをした理由の分析、流入経路調査
- ・ 問い合わせ原因がウェブサイトにないかを調査
- ・ FAQサイトの想定質問内容などに関する分析
- ・ 問い合わせに対して、どのサポート方法を改善すべきか検証し、課題解決施策の提案

4. 2社の役割

現状把握の調査にあたって、顧客の問い合わせ行動を全体的にとらえ、すべてのコンタクトチャネルを整えることが必要であるため、その各チャネルにおいて高い専門性を有すベルシステム24、ネットイヤーグループ2社との提携を実現いたしました。

ベルシステム24	企業と顧客のコミュニケーションデザインに携わってきた経験を生かした現状把握調査のディレクションの実施 コンタクトセンターに集約される顧客の声の分析 ・ コールログの分析 ・ VOC分析 ・ 流入経路調査
ネットイヤーグループ	デジタルマーケティングの企画運用における豊富な実績とノウハウを生かしたウェブに関する課題調査 ・ アクセスログ分析 ・ ヒューリスティック調査 ・ ウェブの利便性を向上させるための顧客導線の最適化 ・ 問い合わせの回答を見つけやすくする検索性の良さ SEO 対策など

※FAQ サイト、ユーザーコミュニティサイトにおいて多くの構築実績を保有している経験を生かした現状把握の調査として、オウケイウェイヴのソリューションを活用しています。

5. 今後の展開

今後は、この現状把握の調査をもとに、Twitter など SNS なども含めた課題解決のサービスを提供したいと考えております。

以 上

■株式会社ベルシステム24 概要

コンタクトセンター運営を中心としたCRMアウトソーシングビジネスを実施しています。ソーシャルCRMサポート、Eメールサポート、スマートデバイスサポートなどのデジタルコミュニケーションや、セールス専門センター、フィールドサポートなど、企業と消費者の変化に対応し、様々なソリューションを提供しています。

企業サイト：<http://www.bell24.co.jp>

■ネットイヤーグループ株式会社 概要

(コード番号:3622 東証マザーズ)

ネットイヤーグループは、企業と顧客の関係性を強化するためのデジタルマーケティングを支援いたします。ユーザーエクスペリエンスデザインという徹底した顧客目線のアプローチをもとに、マーケティング戦略から、コミュニケーションプラン、システム設計・開発、インターフェース設計、コンテンツ制作・運用、メディア運営まで、企業にとって最適なチームを作り、全体のプロジェクトプロデュースを行います。

企業サイト：<http://www.netyear.net>

【本件に関するお問い合わせ先】

■株式会社ベルシステム24 コミュニケーション企画グループ

TEL: 03-6893-9827(直通)/E-mail: pr@bell24.co.jp

■ネットイヤーグループ株式会社 グループ戦略室 広報 大槻

Tel: 03-6369-0510/E-Mail: pr@netyear.net