

ベルシステム24、鎌倉新書の葬儀相談・依頼サイト「いい葬儀」における センシティブな相談業務で対応品質を向上した好事例を公開

～鎌倉新書の自社センターと当社センターとのシナジーで対応品質向上～

株式会社ベルシステム 24（本社：東京都港区、代表取締役 社長執行役員：梶原 浩、以下：当社）は、株式会社鎌倉新書（本社：東京都中央区、代表取締役社長：小林 史生、以下：鎌倉新書）が運営する日本最大級の葬儀相談・依頼サイト「いい葬儀」のコンタクトセンターにおいて、大切なご家族を亡くされたお客様からの問い合わせが多いセンシティブで高難度な葬儀社ご紹介業務の対応品質向上を実現した好事例を公開しました。

なお、「いい葬儀」のコンタクトセンターは、鎌倉新書の自社センター（以下：内製センター）と当社センターとの2拠点で運営されており、それぞれが対応品質の向上に努め、その成功事例を共有したことで相乗効果を生み出し、コンタクトセンター全体の対応品質を高めることに成功しました。

▼鎌倉新書の成果事例の詳細はこちら

<https://www.solution.bell24.co.jp/ja/case/kamakurashinsho/>



2025 年は、「団塊の世代」の約 800 万人がすべて 75 歳以上の「後期高齢者」となることで生じる様々な社会課題を指す「2025 年問題」の年と呼ばれ、今後日本では毎年 150 万人以上が亡くなる「多死社会」に突入すると言われています。

鎌倉新書は、こうした中で“終活”をトータルにサポートするサービスを展開しており、その一つとしてポータルサイト「いい葬儀」のオペレーターが、24 時間 365 日お客様から葬儀に関する電話相談を受け、希望する地域や予算に合った葬儀社を紹介するサービスを提供しています。葬儀は単価が高く、葬儀社からいただく手数料もそれなりの額となるため、必然的に電話一本の価値が高くなります。コンタクトセンターは、9 割以上の応答率*を維持できるかが重要な役割となります。



また、終活という特別な場において、お客様の心理状態に寄り添うセンシティブな対応に加え、ご希望に合う葬儀社への紹介につなげながら営業に偏ることのない高難度な業務特性を求められます。鎌倉新書の内製センターでは、より安定した対応品質を実現するため、評価基準の明確化と標準化が課題となっていました。

当社センターでは、長年のコンタクトセンター運営で培ってきたノウハウから、まず葬儀社のご紹介業務を見える化し、新人かベテランかを問わず誰でも安定した対応ができるようにフローやトークスクリプトを整備しました。その結果、当社のオペレーターは、高難度な葬儀社ご紹介業務にもかかわらず、わずか半年で鎌倉新書のオペレーターと同水準の対応品質を達成。さらに、この成功事例を鎌倉新書の内製センターにも展開し、当社の対応評価基準に則ったフィードバックや、品質向上のノウハウを両社で共有することで、「いい葬儀」のコンタクトセンター全体の対応品質の向上につながるといった効果も出てきています。

加えて、両センターにおいて、オペレーターに不測の事態が生じてもすぐにフォローできるよう、スーパーバイザーの常時2名配置等の体制構築により、9割以上の応答率の維持が可能となりました。

終活サービスというセンシティブで高難度な領域におけるコンタクトセンターの対応品質の向上につなげた本事例をぜひご覧ください。

*入電数に対して、オペレーターが応答できた数の割合のことで、コンタクトセンターにおける電話のつながりやすさを表す指標

■本事例の要約

導入前の背景や課題

- ・センシティブで難易度の高い業務を外部委託したい
- ・内製センターを含めて、対応品質を高めたい
- ・内製センターの対応評価の基準を定めたい

導入サービス

- ・KPI 達成のロードマップを作成し実行
- ・スクリプト、フローの整備、バックアップ体制の強化
- ・対応評価の基準を内製センターでも活用

導入後の効果

- ・業務開始半年で内製センターのオペレーターと同等の KPI を達成、その後も成長
- ・高い応答率を保ちながら、新しい施策にも挑戦できる体制の確立
- ・内製センターとベルシステム 24 との並走による相乗効果で品質向上

■今後の展望

鎌倉新書と当社は、ヒトによる高品質な対応の維持に加え AI 等のテクノロジー活用を視野にさらなる業務の効率化を図ります。

ベルシステム 24 について 企業 URL : <https://www.bell24.co.jp/>

株式会社ベルシステム 24 は、1982 年に日本初の本格的コールセンターサービス開始以来、様々な企業の消費者との接点を担うコミュニケーション基盤を構築し、コンタクトセンターを中核とした BPO 事業で業界スタンダードモデルを確立してきました。現在は、高度な人材力と最先端テクノロジーを融合し、「総合 BPO パートナー」として進化を続けています。顧客体験の革新からビジネスプロセスの最適化まで企業の DX を推進し、次世代の企業競争力を創出する戦略的パートナーとして、クライアント企業のビジネス進化を加速させます。

「イノベーションとコミュニケーションで社会の豊かさを支える」というパーパスのもと、社会のニーズに応える新たなソリューションを創出し、持続可能な社会の実現に貢献します。

本文中に記載されている会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。

本件に関するお問い合わせ

株式会社ベルシステム 24 ホールディングス 広報室

E-mail : pr@bell24.co.jp / TEL : 03-6896-6199