



コミュニティで実現する 高品質サポート

コンタクトセンターに問い合わせをする前に問題を自己解決できれば、顧客満足度もコンタクトセンターの生産性も向上します。しかし、サイト上で提供するFAQだけでは限界があるのも事実です。そこで、エプソン販売では消費者同士が解決策を提供しあうコミュニティサービス「OKBIZ. for Community Support」を採用し、サポートチャネルのひとつとして有効に活用しています。

今回、導入・運用に携わったエプソン販売株式会社 サービス・サポート企画管理部 矢島氏と、お客様サポート部 澤田氏にお話を伺いました。



サービス・サポート企画管理部
インフラ企画
課長
矢島 氏



お客様サポート部
澤田 氏

Webでお客様が自己解決できるコンテンツを用意し、問題解決の支援を目指す

コンタクトセンターにおけるトラブルシューティングは、お客様にとって「最後の砦」です。実際には、電話をかける前にさまざまな手段で自己解決を試みる消費者が大半を占めます。エプソン販売では、顧客満足度調査を実施していますが、その結果からも「困ったときにすぐにコンタクトセンターに電話をするのではなく、FAQやクチコミサイト、SNSなどWeb上のコンテンツを閲覧したうえで問い合わせをするお客様が多い」（サービス・サポート企画管理部インフラ企画課の矢島芳彦課長）

といいます。

言い換えれば、Web上で自己解決できるコンテンツを企業側が用意すれば、お客様に電話をかける手間を強いることがなくなり、高い“満足”を提供できるということです。その実現をめざし、同社はオウケイウェイヴが提供するコミュニティ型問題解決支援サービス「OKBIZ. for Community Support」を採用し、2013年春から本格運用しています。

問題が発生したときの“原因の切り分け”が困難

同社をはじめ、PCやプリンター、ネットワーク機器などのメーカーは自社サイ

トにFAQを用意していますが、それだけで自己解決率を高めるのは容易ではありません。とくに同社の主力であるコンシューマ向け製品は、近年、スマホ／タブレット対応やWi-Fi対応でトラブルシューティングの難易度が急激に高まっています。一例として、問題が発生したときの“原因の切り分け”がすでに困難というケースがあげられます。仮に原因が推測できたとしても、メーカーが提供できるFAQは「自社製品に関するもの」に限られており、それは電話対応でも同様です。

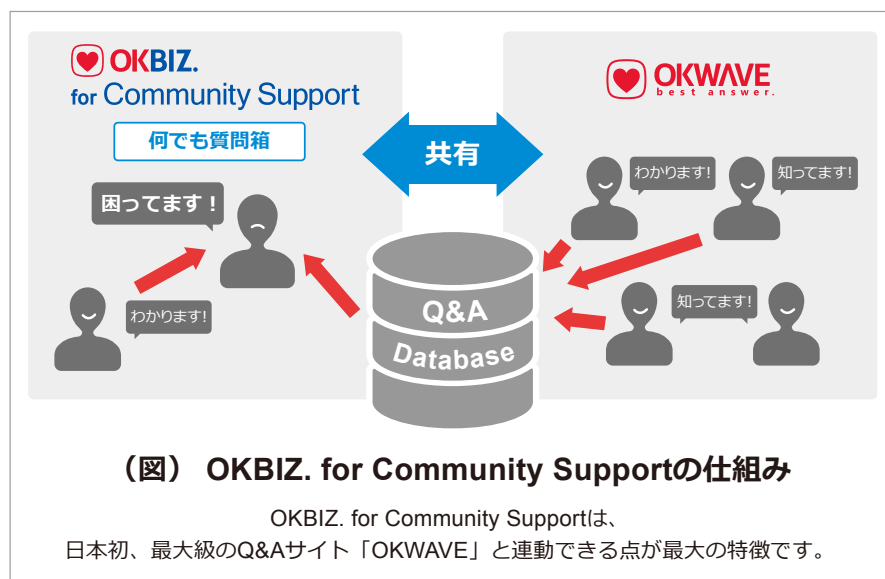
ユーザーの“生の知識や知恵”が共有され、より迅速な解決が可能

ユーザー間のやり取りには、公式サポートのようなメーカー間の垣根は存在しません。結果、同じ現象に悩み、かつ解決したユーザーの“生の知識や知恵”が共有され、より迅速な解決が可能となっています。同社のサイトでは「なんでも質問箱」と称し、入り口では使い方を絵解き入りでわかりやすく説明しています。

「コミュニティという表記は少し堅苦しいですので、気軽に利用いただけるよう工夫しました。導線も検証し、アクセスしやすい環境作りを重視しています。利用者数は、開設当初から比べるとほぼ倍増しています」(お客様サポート部の澤田 仁氏)

炎上を阻止する専任のOKWAVEパトロール部隊

OKBIZ. for Community Supportの

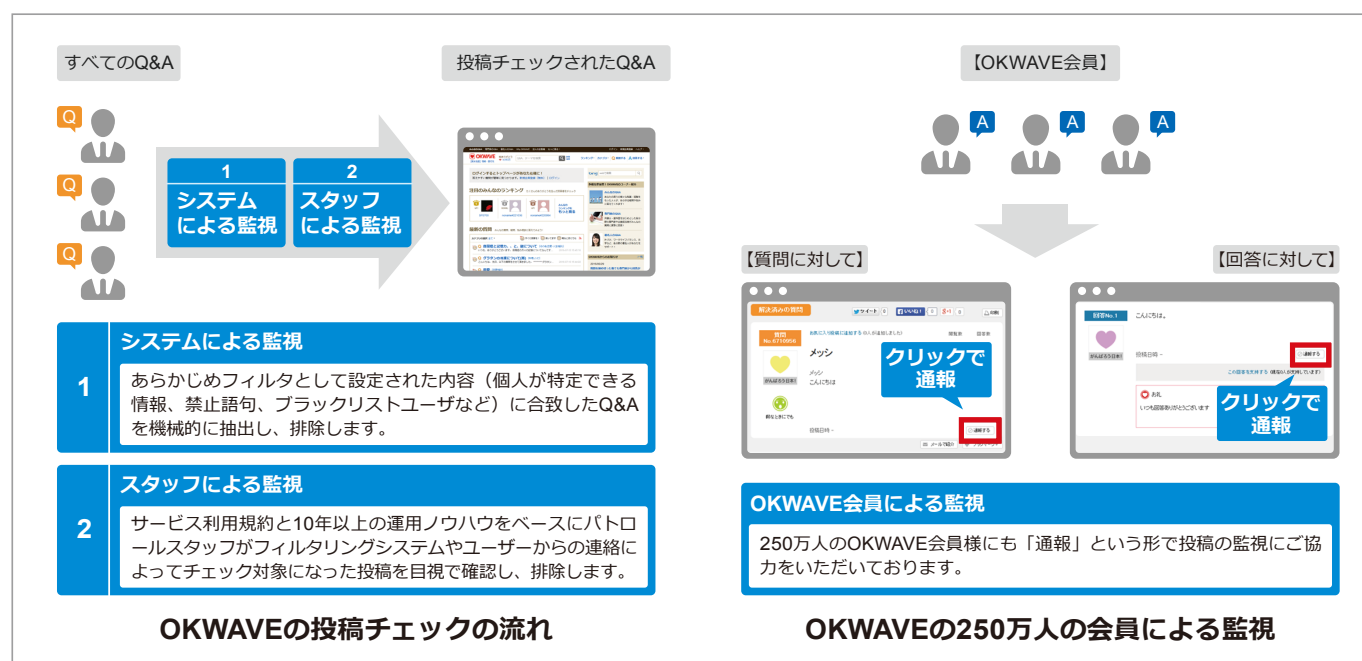


特徴のひとつに、「炎上のしにくさ」があります。コミュニティといえばつきもののよう危険視されがちな炎上リスクですが、同社においては開設以来、大きなトラブルはないといいます。矢島課長は、「オウケイウェイヴ社内にも、パトロールする専門組織があることも採用の大きな決め手でした」と説明しています。

オウケイウェイヴは、システムによる監視に加え、パトロールスタッフが目視

を確認する体制を整えています。ユーザーからの通報システムもあるため、「3重のチェック」が機能し、企業のサポートサイトでも安心して利用できるのが良い点です。

エプソン販売がQ&Aのやり取りに介入することはなく、同社では、「利用者が減らないように、利用状況(アクセス数や質問数)をチェックしています」(澤田氏)という程度で、管理の手間がさほどかからない点も大きなメリットです。



“24時間365日、いつでも質問できて
回答が早い”という評価が多い

採用する側として気になるのは「導入
効果」です。エプソン販売では、利用者
に対してアンケートを実施、自己解決
できたか否かを調べています。
矢島課長は、「解決できたという比率
は高く、ROIは十分に達成していると
考えます。それに“24時間365日、いつ
でも質問できて回答が早い”という評
価が多く、お客様サイドのダウンタイ
ム短縮も効果のひとつと捉えていま
す」といいます。メーカーでは答えられ
ない回答もなかにはあります。コミュ
ニティは、お客様側からすれば、困っ

たときの「ファースト・コンタクト」と
して極めて頼りになる存在です。

「デバイスやライフスタイルの多様化
に対応するために、メーカーは可能な
限りチャネルを揃えて、選択肢を用意
することが使命だと考えています」
(矢島課長)というように、コミュニ
ティもまたそのチャネルのひとつとし
て注目を集めそうです。

ホーム

エプソンについて

お問い合わせ

イベント・キャンペーン

MyEPSON ログイン

キーワードを入力

EPSON

製品情報

ビジネス事例

プリント活用

サポート

ダウンロード

ショッピング

サポート

詳しく人に聞いてみる

OKBiz

なんでも質問箱へようこそ!

なんでも質問箱とは

質問箱の使い方

質問箱への質問の仕方

ご利用にあたって

無料

まずは見てみよう! OKBiz

OKBizなんでも質問箱ってなに?

エプソン製品をご利用の際、「使い方がわからない」、「印刷が出来なくなりました」など、困り事や知りたいことはありませんか?でも、窓口の営業時間は終了しているし、職場から仕事中に電話出来ないし。。。そんなとき、エプソンなんでも質問箱をご覧ください。きっと、知りたかったことが見つけれられると思います。

困ったこと、疑問を質問してみよう

STEP 01

困ったなあ、聞いてみよう誰か知っている人いないかなあ

質問の仕方へ

誰か教えて!

困っている人の質問を発見

STEP 02

あつ、それ知ってる!前に、経験したことある!

OKBiz for Community Support

ログイン

はじめての方

会員登録

EPSON

EXCEED YOUR VISION

このコミュニティの累計登録人数 12303

累計Q&A数 12270

キーワードでQ&Aを検索

カテゴリを絞り込

検索

TOP

お知らせ

Q&A

匿名ユーザーランキング

エプソン販売株式会社 TOP > プリンター / 複合機

解決済みの質問

このQ&Aは役に立ちましたか?

☐ はい (2)

QNo.8172043

boonyanOK

ごってます

EP-805Aのインク買い替えについて

インクの買い替えが必要になった場合、正規品を購入すべきか、非正規品を購入すべきか迷っています。

値段も大幅に違うのでアドバイスが欲しいです。

宜しくお願いします。

投稿日時 - 2013-07-11 17:31:13

返信する

質問者が選んだベストアンサー

Ang.T

Higurashi777

下記レポートを一読されることをお勧めします。
インクジェットプリンタ 互換インクカートリッジ印刷比較試験 SUMMARY REPORT
http://www.allion.co.jp/test-report/compatible_ink_cartridge_print_benchmark_test_report.pdf

要は、互換品（非正規品）を使用すると
・期待された印刷結果が得られない場合がある
・正規品と違い、退色（色あせ）の可能性が高い
・互換インクを使用して、それが原因で故障した場合、メーカーの保証対象外となる
というケースがあります。

カテゴリ

プリンター / 複合機 (10,130件)

スキャナー (513件)

プロジェクター (334件)

ゴルフスイング解析システム (M-Tracer) (26件)

GPSカー (201件)

Activity Tracker (活動量計) (54件)

ソフトウェア (305件)

ネットワーク機器 (245件)

その他 (459件)

EPSON

エプソン販売株式会社

エプソンでは、プリンター、カラーイメージスキャナー、カラーコピーサーバー、パーソナルコンピュータ、液晶プロジェクター、パソコンPOSシステム、財務会計システム、財務・税務・業務パッケージソフト、その他情報機器、ならびに各種サーバー、各種ミニプリンターなど、幅広いラインナップを提供しています。

このページの利用方法と注意事項について

エプソンダイレクトショップ

遠隔サポートサービス (有料)

トップページで使い方を解説

質問／回答ページ

問い合わせ数削減・コスト削減など
多数の導入事例を公開中!

OKWAVE 事例

検索



株式会社オウケイウェイヴ

〒105-0001 東京都港区虎ノ門4-1-28 虎ノ門タワーズ オフィス 7階
TEL 03-6841-7681 (OKBIZ.セールス担当)

© 2020 OKWAVE, Inc.