



## メールと電話の 問い合わせ数が50%削減

ヌリテレコム株式会社では、2005年5月より、お客様向けサポートシステムとしてOKBIZ. for FAQ / Helpdesk Supportを導入し、問い合わせの削減によるコスト削減や、お客様の声の活用によるカスタマー・サービスの充実化など、FAQを業務改善に取り入れています。

今回、導入・運用に携わったヌリテレコム株式会社のカスタマーサービス部 本田様にOKBIZ. for FAQ / Helpdesk Supportの導入・活用についてお聞きしました。



カスタマーサービス部  
本田 氏

カスタマーサービス部において普段感じていた課題は何だったのでしょうか。

システムの導入は2005年ですが、それまで製品の販売数も増加し、顧客・代理店様も増えるに従って、FAQの整備や、やりとりしたQAメールの内容を後から検索したいなどの必要性を感じていました。

ご導入前は、どのように対応されていたのでしょうか。

サポートは2人体制で行なっていました。それまでは、日に1~2通のメールまたは電話でのお問い合わせ程度でしたが、2004年末頃から売り上げも伸び顧

客や新たな代理店様も増えたことで、サポート以外にも営業支援で社内を空けることも多くなりました。ピーク時は、メールが月間100件、電話も月間100件位を2人で対応するという状況になりました。当然、問い合わせに対する回答が遅れる結果にもつながり、代理店様の不満も出てきていました。弊社のHP上へFAQもアップすることはできませんが、製品の詳細情報などあまり表立って出せない情報や顧客に係わる情報もありましたので、その部分を解決する製品を探していました。

では、オウケイウェイヴにお声掛けいただいたきっかけは何でしょうか。

弊社は、ソフトウェアの開発会社ですので、スクラッチから開発はできましたが、自社開発での見積もった予算は1,000万円を大きく超えていました。そこで、オープンソースを始め安価で簡単に構築できるようなツールを探し始めました。実際、インターネットで探しても、当時、弊社の要望に沿いそうなツールはオウケイウェイヴ様のOKBIZ. for FAQ / Helpdesk Supportも含めて3、4つしかなかったと記憶しています。



システム導入をご検討いただいてから、運用開始までのプロセスについてお聞かせ下さい。

検討を始めたのは2005年の1月頃からです。その検討の2、3ヶ月でオウケイウェイヴの営業の方、システムの方にお話しを伺い、運用開始までのプロセスを決定していきました。システム構築から運用開始までは3ヶ月程度だったと記憶しています。システムをご用意いただく間に弊社でもFAQの作成、ヘルプデスクの設計を行いました。わりとスムーズに移行できたことと記憶しています。

**オウケイウェイヴに対してどのような期待を抱かれましたか？**

弊社と同様ベンチャーであり、社長の年代も近く、同じIT業界ですし考え方も似ているというところは営業様、システムの方とお会いして感じていましたので、システムに対しても弊社の要望を聞いていただけそうという期待はありました。やはり、システム導入を決定したのは、貴社の代表である兼元社長が直接弊社に来られてお話を伺えたことだと思います。社長のことは、HPなどでその半生などを知っていましたが、実際にお会いして熱意と真摯な態度に心を打たれました。

オウケイウェイヴの社員とお会いした印象や提案内容はいかがでしたか？

私は元々プログラムもしていましたし、このようなシステムも以前の会社で独自開発などもしていましたので、どのような動作が想定されるかもよく存じていました。担当営業の方に細かい動作のことなどもお伺いしたときは、返答に困っていたのを覚えています。ただそこはそれで終わりではなく、訪問された時に解決できなかったことは、すぐに社内に持ち帰り次回はほぼ完璧な形で回答をいただいて、非常に誠実な人である印象を受けました。提案内容はあまり問題ではありませんでした。やりたいことは明確でそれに合っている製品であることはわかっていましたので。それと、社長様が自らおいでいただいたことと、やはり社員皆様の人柄ですね。

**オウケイウェイヴの提案内容についての期待と不安についてはいかがでしたか？**

失礼ながら大きな期待はありませんでした。逆に不安も全くありませんでした。何度も足をお運びいただいた中で、良好な信頼関係が築きあげられていきましたので、弊社からの無茶な要望もきちんとご提案いただきましたので安心していました。

ありがとうございます。オウケイウェイヴを選んでいただいた決め手についておきかせください。

やはり何度も言うようですが、人柄に尽きます。最初の頃から担当営業様は数人変更されたのですが、引継ぎも完璧で、課題を後に残さないという姿勢があたりまえのようにできなければいけないのですが、そこが中々難しい。そういったところをきちんとやっておられるところが、今もまだ利用させていただいているところだと思います。

ご導入後、どのような効果・変化があったか教えてください。

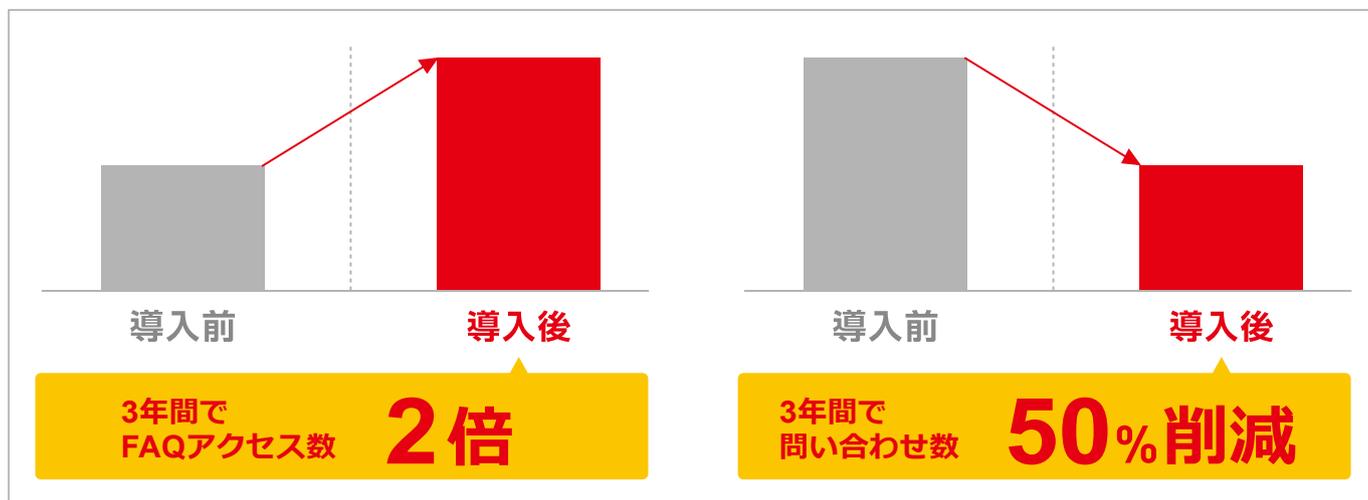
当時の導入後の変化という部分だと、問い合わせ業務を効率的に行うことができるようになったと思います。代理店様向けにFAQサイトをオープンしてから3年間で、FAQのアクセス数は2倍に増えています。それに伴い、月間総計200件の問い合わせは、メールと電話それぞれ50%程度削減できています。そのことで、1件あたりの問い合わせに十分な時間をかけることができるようになり、質の高いサポートを提供できるようになりました。

ヘルプデスク業務を効率化できた理由は、FAQサイトに検索機能があり、代理店様自身で解決することが出来るようになったのに加えて、システム上で問い合わせ業務自体を効率化できたことが理由だと考えています。

具体的には、過去の代理店様からの問い合わせ情報をシステム上で確認することができ、その情報を共有しながら問い合わせ対応することが出来るようになりましたので、回答がスピーディに行えるようになっただけでなく、品質向上に繋がったと思っています。また、今までは、メールで問い合わせを管理していましたので、「いつ、どのような問い合わせが誰から来たか」という情報の管理が難しく、問い合わせがどれくらい時間を経過しているか把握することが困難でした。その点、問い合わせ毎の時間経過をシステム上で一元的に把握することができるようになったので、自然と、優先順位をつけてしっかりと対応するような業務のやり方に変化してきました。

最後に、オウケイウェイヴに期待していることについてお聞かせください。

導入させて頂いてから7年間、ずっと変わらないスタンスで信頼関係を築きあげられていると思っています。これからも変わらず、良好な関係を続けて行きたいですね。



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

〒150-0013 東京都渋谷区恵比寿1-19-15 ウノサワ東急ビル5階  
TEL 03-5793-1197(営業直通)

© 2018 OKWAVE, Inc.