

TOWER RECORDS

## カスタマーサポートの改善により、フォームからの問い合わせ10%削減、 受電数35%削減を実現

音楽ソフト販売大手のタワーレコードは近年、オンライン事業の強化に力を注いでいる。店舗運営で培ったノウハウを活かし、商品の丁寧な梱包や、特典のポスターを折らずに発送するなど、音楽好きの顧客の心を理解したサービスを展開。他のECサイトとは一線を画した強化を進めている。同社は、顧客満足度を更に高めるため2015年1月からOKBIZ. for FAQとOKBIZ. for Helpdesk Supportを使ったシステムを稼働させた。その狙いや今後の展開についてタワーレコード株式会社の高田憲一氏に話を聞いた。



オンライン事業本部  
オンライン業務部 部長  
高田 憲一 氏

### タワーレコード オンラインのカスタマーサポート改善に向けた取り組み

FAQを導入される以前、カスタマーサポートではどのような課題があったのでしょうか。

電話がつながらず、呼損率(※1)が高いことが課題でした。以前から、お問い合わせをフリーダイヤルで受け付けて店舗にて対応していました。

またサイトを作ったときに、「フリーダイヤルにいつでもかけてきてください、直接お話をおうかがいします」という姿勢でサイトのフッターにフリーダイヤルを載せていました。

ただ、かえて、呼損率が高くなる傾向があり、少しでも呼損を減らすためにオウケイウェイヴさんのシステムを導入しました。

Webサイトにはヘルプページはなかったのでしょうか。

ヘルプページ自体はあったのですが、新サービスが出たときにだけ内容を追加し、過去の内容を見直したりはしていませんでした。

アクセス解析などもできず、お客様の

お役に立っているのか、数字で判断することができない状態でした。

OKBIZ. for FAQと OKBIZ. for Helpdesk Supportを導入したきっかけを教えてください。

情報システム部門から「FAQやお問い合わせの管理機能を入れることで顧客サービスが向上するのではないか」という提案があり、導入を決めました。

※1 呼損・呼損率: コールセンターで受電出来なかった着信(呼損)と全体の着信に対する比率のこと



## 専用の問い合わせフォームとFAQの検索機能は絶対に必要だと思っていました

システムの検討段階で、採用のポイントにしていたものは何ですか。

専用のお問い合わせフォームと、FAQの検索機能は絶対に必要だと思っていました。それ以前はメールでの受付はしていましたが、お問い合わせフォームはありませんでした。

オウケイウェイヴを選んでいただいた理由は何ですか。

ランニングコストが条件に合うという点と、他社の製品と比較し導入実績の豊富さや管理機能の使いやすさなどを評価しました。例えばオペレーター向けのマニュアルを用意する場合に、登録がとともやりやすかったです。

お問い合わせ管理機能で評価していたのはどんなところでしょうか。

フォームからいただいたお問い合わせを、あらかじめカテゴリ別に分類できることです。メールでのお問い合わせは、文章を最後まで読まないで内容が

判別できません。お問い合わせ管理機能を導入すれば、お客様対応業務の負荷が大きく下がることが分かりました。

どのような形で運用をスタートしたのでしょうか。

最初は、旧来のヘルプページの内容をFAQに置き換えました。OKBIZ. for FAQであればアクセスの内容が解析できるので、お客様の不満などが分かるようになると考えたためです。その後、1年くらいかけてFAQの内容やデザインを改修しました。

アクセス解析によってどんな問題が見えてきましたか。

従来FAQページに書いていたことが、全くお客様目線になっていないことが分かりました。お問い合わせいただくお客様の多くは、FAQページを読んではいませんでした。それでも問題が解決できずにお問い合わせをいただく、といった状況であることが分かりました。また、FAQページの内容をデバイスで分けて

考えていなかったことも問題でした。例えば、お店に来店してスマートフォンでサイトにアクセスしている方が多いのが分かりました。その場で会員登録などを行うためです。多くのお客様はスマートフォンでネットのFAQページを見て、問題が解決できずに問い合わせをしている、といったことが分かりました。

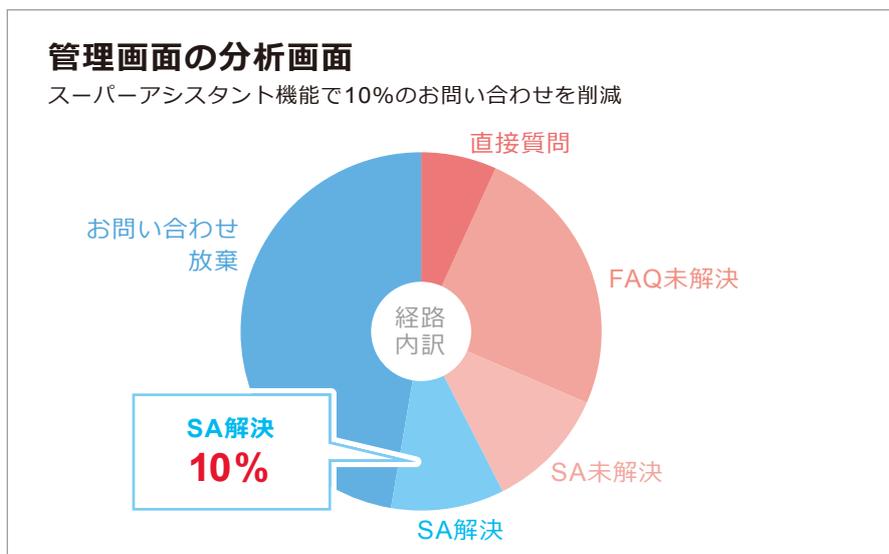
現在、FAQにどれくらいアクセスがありますか。

2016年3月の実績では、月間68万ページビュー程のアクセスがあります。沢山の方のお役に立っていると考えられる一方で「何か分からないことがあるからFAQをご覧ください」ということでもあります。そのため、アクセスが多いことが良いことなのかどうかの判断は難しいところです。実際に検証してみると、購入手続きに関連するFAQへのアクセスが増えている、といった可能性があることが分かりました。そのためECサイト全体のユーザーインタフェースを変えるべきなのではないかと検討しています。

## 問い合わせ管理機能とFAQを連動させ、フォームからの問い合わせを10%削減

OKBIZ. for FAQとOKBIZ. for Help desk Supportの導入により、具体的にどのような効果がありましたか。

お客様がお問い合わせ内容をフォームに入力した後に、その内容に沿ったFAQを推薦する機能(スーパーアシスタント機能:※2)があります。その機能を使った解決率は10%程度です。つまり問い合わせをしようとしたお客様が、FAQを見ることで事前に自己解決をしていただいたことで、10%のお問い合わせを削減できていることになります。



※2 スーパーアシスタント機能:お客様が問い合わせフォームに入力した内容と連動したFAQを、自動的に推薦表示することで自己解決力を向上させる機能

## システム導入に併せて受電数削減の施策を実施した結果、受電数が35%削減

電話でのお問い合わせは減少しましたか。

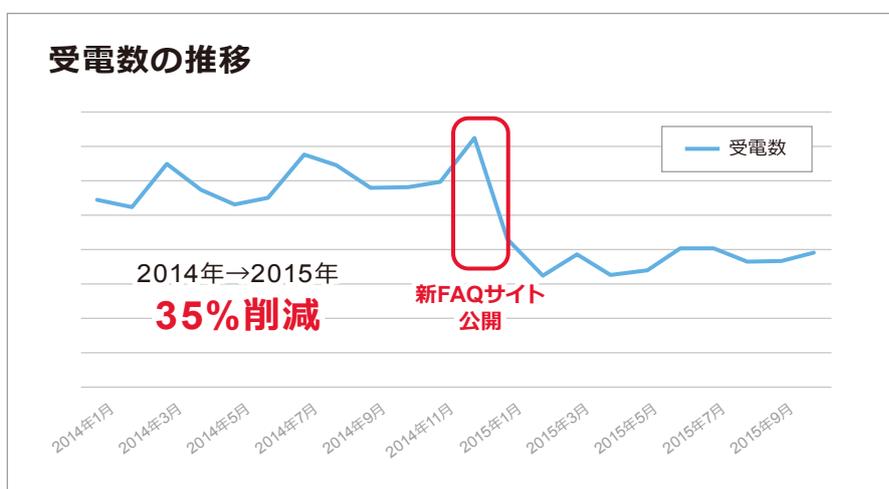
FAQシステムの導入と併せて、様々な受電数削減の施策を実施した結果、受電数自体は減少傾向にあります。とはいえ個別に対応しなければならないお問い合わせもあります。オンラインでのCD・DVDの販売では、お問い合わせの6~7割を「返品・交換」、「配送状況の確認」、「会員登録」が占めるという特徴があります。これらはFAQや問い合わせフォームだけでは解決し得ない問題です。この部分についてのお電話でのお問い合わせを減らそうとする場合、別の取り組みが必要であることが分かってきましたが、そうすべきかどうかは難しい部分です。

それではFAQの内容の追加や修正は、こういった手順で進めましたか。

お客様が知りたい内容がFAQにしっかり掲載されているようにするため、0件ヒット(※3)のキーワードを減らすことからスタートしました。具体的には、「メ

ルマガ」というキーワードでお客様が検索しても「インフォメーションメール」のFAQがヒットするなどの類義語登録を増やしました。

※3 0件ヒット:検索窓でキーワード検索をした際に、検索結果が0件で情報提供できていない状態のこと



どんな内容の検索が0件ヒットになっていたのでしょうか。

FAQの検索窓にアーティスト名を入力するお客様が非常に多くいました。恐らく検索エンジンと同じイメージで利用されていて、「今度出るアルバムの特典内容が知りたい、握手券がほしい」と

いった具合で入力されているのだと思います。他にも、地名での検索も非常に多いことが分かりました。お店の場所やインスタイベントについて知りたい、ということのようです。

それらの問題にはどのように対処されたのでしょうか。

特典内容や握手券についてなど、検索が急激に増えたワードについては、サイトの「重要なお知らせ」のところに掲載するようにしています。また、お店の場所やインスタイベントの情報についても、お客様にとって一番見やすい場所にFAQを掲載することで、当該ページに誘導するようにしました。

## お客様の目線に立ったサービスにこだわる「タワーレコード オンラインが選ばれる理由」

0件ヒットの削減のほかFAQの改善のためになされていることはあります。

FAQの最後に自由回答のアンケートがあり、そこに書いていただいた内容を参考にして、週一回会議をしています。いただいた回答は大変参考になるため、会議が設定した時間内に終わらないことが多いです。このほか、ツイッターなどのSNSをツールで解析し、FAQの改善に役立っています。

また、当社サイトのコーナーに「タワーレコード オンラインが選ばれる理由」というページがあります。「豊富な商品数」、「梱包を凄く丁寧にしている」、「商品に日を当たらないようにしている」など、当社の取り組みの強みをまとめたページで、かなりの力を注いで作りました。このページはお客様に能動的に探

していただかないと見ていただけなかったのですが、現在はFAQにリンクを作っており、例えば「梱包」で検索していただければ辿り着けるようになっています。



最後に、サポートについて今後取り組んでいきたいことがあれば教えてください。

現在は店舗とオンラインのサポートを別々にやっていますが、両方を利用させていただいているお客様もいらっしゃいます。その二つの関連性を高めていきたいと思っています。

また、サポート業務の効率化だけを追求すると、コストセンターにしかありませんが、取って効率化しないことでプロフィットセンターとして期待することができるのではないかと考えています。オンラインのサービスは効率性を求めるあまり、どんどんドライになっていく傾向にあるので、サポートチャネルにおいても、タワーレコードだからできる提案をしていくなど、もう少しウェットに音楽の楽しさを伝えていきたいと思っています。

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.