



## 直感的な操作感でレポートが 出しやすく処理時間も短縮

株式会社ネットマイルはインターネット上で使える日本最大級の共通ポイントサービス「ネットマイル」を一般向けに提供し、パイオニアとしての経験と専門としてのノウハウを蓄積した結果、すでに1,000社を超える企業が「共通ポイントプログラム」を採用している。

同社では2009年4月よりこれまでのFAQツールからOKBIZ. for FAQ / Helpdesk Supportを導入し、一般向けのFAQサイト公開とお問い合わせ対応に活用している。今回、導入・運用に携わるネットマイルのユーザーサポート部にお話をうかがった。

「OKBIZ. for FAQ / Helpdesk Support」導入前に遡りますが、担当部署において感じていた課題は何だったでしょうか？

「OKBIZ. for FAQ / Helpdesk Support」を導入する以前には別のFAQシステムを用いていましたが、問題点だったのは既存のお客様のお問い合わせにしか対応できない点でした。いわゆる「ログイン」をしないとお問い合わせができない、ということです。

実際にはインフォメーション宛に直接メールを送っていただければ対応自体はできたのですが、システムの表面上では既存ユーザの方がログインしないとお問い合わせができない形でした。

その時問題なのが、これから登録しようと考えている方やネットマイルって何だろうと疑問をお持ちの一般ユーザー様の対応ができない、ということです。この点が私が担当することになった当初からの課題でした。当時もいろいろ検討したのですが、システム的にもサポート内部的にもうまくいってなかったのが問題でしたね。

では、オウケイウェイヴにお声をかけていただいたきっかけは何でしょうか？

数年前に一度お話をいただいたことはあったのですが、その時はペンディングになっていたのですが、全く別件で当社のスタッフがオウケイウェイヴ

さんに来社した際に、「OKBIZ. for FAQ / Helpdesk Support」のことを紹介いただいて、今回お話を聞く機会ができました。

その時に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？

お話をうかがって、先ほどのログインの問題を含め、ユーザサポート全体を「OKBIZ. for FAQ / Helpdesk Support」でカバーできるようになると感じました。

それで「OKBIZ. for FAQ / Helpdesk Support」に興味を持たれたのですね。

ちなみに、当社の社員の印象や提案内容はいかがでしたか？対応いただいた方は営業部門ということなのでポジティブに取組んでいただいたというものはもちろんですが、いろいろな要望に迅速に対応していただいた印象はありますね。

最終的に「OKBIZ. for FAQ / Helpdesk Support」を選んでいただいた決め手は何だったのでしょうか？

以前のサポートツールは、ある程度システムに精通していないと使いこなせなかったり、お問い合わせフォームを作り直すとFAQの追加や修正するといったことが簡単なようで意外とやりづらかったりということがありました。サポートのメンバーは体系的な知識にはそこまで精通しているわけではありませんでしたので、運用管理面で簡単なもの、使いやすいものがいいという意見が出ていました。

「OKBIZ. for FAQ / Helpdesk Support」はその点、画面が直感的なので操作しやすいなど感じました。導入前にデモを弊社スタッフにも使ってもらっ

て、やはり直感的で分かりやすいという声が出ていました。それとユーザー様からの見え方もですね。オウケイウェイヴのコミュニティに見た目も似ているので、お客様からしたら見慣れている雰囲気だろう、ということもありました。

導入に当たって社内調整等でご苦労された点はございましたでしょうか？

一番言われたのはランニングコストと乗り換えるにあたってのデータの移し替えのところですね。変えることでのメリットを説明しないと、ただ安くなりましたと言うだけでも話は通りませんので。コスト面と今までできなかった新規ユーザー様の取り込みができるということで数字が何%増えて登録がどのくらい増えるか、という戦略的なものを出して社内調整を行いました。

導入後、「OKBIZ. for FAQ / Helpdesk Support」を活用していく上で、目標はどのように設定されましたか？

何段階かのフェーズに分かれてきますが、最初に取り組んだのが対応時間ですね。例えば48時間以内に対応するといった取り決めが社内にありますので、当然その範囲内に収めるようにするということですね。新しいツールを入れればメンバーも最初は混乱しがちですので、研修を行ったり、使い勝手のチューニングを行うであるとか、そのような工夫を重ねることで、お客様対応のクオリティを維持していくことを徹底しました。



## 「OKBIZ. for FAQ / Helpdesk Support」の導入効果としてはいかがでしたか。

お問い合わせ自体は一般の方からのものが入ってくるようになりましたので、お問い合わせの件数自体は導入前よりも多少ですが増えました。しかし全体の対応内容や対応時間等は以前と変わらないクオリティを保っています。

FAQについては、実は移行時に100個くらいあったFAQを見直し、1つずつ入れ直したんです。インポート機能を使えば一括で入れられましたけれども、精査しながらやりましたので、いい機会にはなりましたね。

お問い合わせ件数はPCとモバイル両方で1週間に300~400件くらい寄せられています。内容的には「マイル(ポイント)が入らない」とか「ログインできない」という問い合わせが多いのですが、以前はこの「ログインできない」という問い合わせ自体が(ログイン無しでは)できなかったのに、ログインできなくなるとお問い合わせもできない、という悪循環が発生していたことが分かりました。また、登録しようとしたけどうまくいかない、とかどういったサービスですか、といった新規のお客様からのポジティブな問い合わせが増えましたね。また、以前と比べるとレポートが出しやすくなりました。使い慣れると直感的に

数字が出せるし、処理の時間も早いですね。以前のものとデータを出すときの処理に時間がかかっていたのと画面も分かりにくかったので、運用側としては助かっています。

## 現在おこなっている取組みを今後どのように発展させていきたいとお思いでしょうか？

今もデータを取っていますが、それをマーケティングに活かしていくことでですね。先の話ではありますが、コミュニティ的なものに広げていきたいという考えがあります。オウケイウェイヴさんを選んだのはそのあたりがあったのですが、サポートの枠を少し越えてコミュニティ的な取組みができればなど考えております。ユーザー様はアクティブに動いていただいている方が多いのでサポートをポジティブに活かせるようなものにしていきたいですね。

## 最後に、オウケイウェイヴに期待していることはございますか？

セミナー的なものは定期的にあるといいですね。サポートと言うと営業と真逆でデスクにいることが多いためか、他社のサポートがどうやっているのか、「OKBIZ. for FAQ / Helpdesk Support」をどう運用しているのかであるとか、Web上の画面を見るだけでは

なく、その裏側の仕組みや生の声を聞けるといいですね。

日本インターネットポイント協議会というのがあってそこに集まっている企業同士でサポートの話も出たりするので、そういった意見交換の場があるとよいと思います。

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

〒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.