

OKI

## 3年間で平均回答日数を 5分の1に短縮

沖電気工業株式会社では、2006年10月より、パートナー企業向けサポートシステムとしてOKBIZ. for FAQ / Helpdesk Supportを導入し、BtoBでの問い合わせ履歴管理ならびに社内ナレッジとして活用しています。導入後、3年間で平均回答時間を5分の1に短縮するなど、業務効率化の導入効果が表れました。また、年一回のパートナー満足度調査における満足度向上にも寄与しています。今回、導入・運用に携わった沖電気工業株式会社の通信システム事業本部 企業ネットワークシステム事業部カスタマサポートセンタ 矢羽田センタ長、マーケティング部プロモーションチーム 島田様にOKBIZ. for FAQ / Helpdesk Supportの導入効果についてお聞きしました。



マーケティング部  
プロモーションチーム  
島田 氏



通信システム事業本部  
企業ネットワークシステム事業部  
カスタマサポートセンタ  
センタ長  
矢羽田 氏

### 当初、BtoBサポートにおいてどのような課題をお持ちでしたか？

2006年から利用させて頂きましたが、導入当初、パートナー様から大きく分けて3点の要望がありました。

1点目が、「パートナー様の企業内で問い合わせの内容を共有したい」という内容です。たとえばAさんがWebで問い合わせをします。翌日Bさんが引き継いで対応するときに、BさんはAさんの回答の内容を把握していないといったことが運用上の問題でした。また、パートナー企業様の管理職の方からは、自社の問い合わせ状況を把握したいという要望も頂きました。

2点目が、「解決していない問題が、知らぬ間にクローズされている」という内容です。主に電話での問い合わせによる勘違い、聞き違いが原因となっているものです。3点目が、「問い合わせの有償チケットの残数を知りたい」という内容です。パートナー企業様のマネージャー様は、自社で同じような問い合わせで有償チケットを使って、無駄に消費していないかという点を気にされていました。

### パートナー様からの要望を、OKBIZ. for FAQ / Helpdesk Supportを活用してどのように解決されたのでしょうか？

OKBIZ. for FAQ / Helpdesk Support

は、問い合わせ管理機能を活用し「対応の迅速化を図る」という点で、非常に効果的に働いています。導入前は、通常のメールで運用しており、ヘルプデスクシステムと一緒に連動するような形は取れていませんでした。OKBIZ. for FAQ / Helpdesk Supportのシステムを導入して、電話やメールでの問合せを含め、パートナー様からの問い合わせの全ての内容をヘルプデスク対応履歴としてWeb上に記録しております。そこで記録された内容については、問い合わせしてきたパートナー企業様と弊社のアンサーリング部門のみが、閲覧できる仕組みにしています。したがって、パートナー企業様各社毎の専用窓口があるということになります。

カスタマサポートセンタのバックヤードには、専門技術スタッフがいます。カスタマサポートセンタだけでは解決できない問合せは、Webに掲載された情報を持って技術スタッフにもエスカレーションされますので、技術スタッフも「パートナー様が何に困っているのか」がすぐに分かるようになっていきます。

また、アンサリング業務は複数人で対応していますが、「ある問い合わせに対してどういう回答をしたか」ということが全てのアンサリングスタッフにメールで配信され、即座に情報共有できるようになっています。さらに、アンサリング対応中に、既に対応した内容であれば、過去のナレッジを検索することで以前の回答履歴が見つかりますので、再度、調べなおす等の無駄な業務が少なくなりました。

FAQ機能は、「問い合わせ自体を削減する」という目的で活用しています。同じような質問が何回か発生した場合に、パートナー様が閲覧できるFAQサイトに質問と回答を掲載しています。掲載するFAQは、できるだけ簡単にポイントを押さえた形で作成するように心がけています。また、FAQはあまり増えすぎると該当項目のヒットまでに時間がかかることになるので、単純に追加するのではなく、以前作成したFAQを確認しながら、同類の項目があれば、それを改善しながら更新するようになっています。

その他、システム上で自動生成される「アクセス数の多いFAQ」を、パートナー様向けのメールマガジンで配信しています。また、「FAQを確認した上で

## ヘルプデスクとFAQ活用

### ヘルプデスク・・・対応の迅速化

- ・パートナーからの問合せに対し、電話及びweb、メールにて回答
- ・対応履歴は全ての内容をWeb上(ヘルプデスク対応履歴)に記録
  - 対応履歴は問合せしたパートナーのみ閲覧可能(one to one)
  - アンサリング担当者間で対応内容の情報共有
    - アンサリング中の対応履歴検索(キーワード/パートナー名)

### FAQ・・・インシデント削減

- ・同様の質問が複数件あった場合は、全てのパートナーが閲覧できる「FAQ」にその質疑/応答を掲載
- ・アクセス数の多いFAQのトップ3を、パートナー向けメルマガで毎月配信
- ・ポータルサイトへの新着FAQの表示

問い合わせするように」と指導していらっしゃるパートナー企業様もありますので、可能な限りFAQに掲載して自己解決頂く運用を目指しています。

どのような効果・変化があったか教えてください。

アンサリング業務は、パートナー企業様に早く問題解決する手段を提供することがミッションです。

OKBIZ. for FAQ / Helpdesk Supportの導入前と導入後の平均回答日数を比較したところ、5分の1まで短縮することができました。

これは、アンサリングスタッフとバックヤードの専門技術スタッフを含めて、「長期化する案件を出来るだけ短期に解決する」という意識が定着してきた効果の表れと考えています。障害などが発生した場合、通常のテクニカルアンサリングの域を超え、アンサリングスタッフだけでは解決できない問い合わせも必ずできます。その場合は、技術

スタッフにエスカレーションしますが、メールリストにより複数の技術スタッフにメール配信する仕組みにしています。これは、そのタイミングで対応可能な技術スタッフが、いち早く対応することを目的としたものです。問い合わせ該当以外の技術スタッフでも回答が可能であれば即時に回答できるように、OKBIZ. for FAQ / Helpdesk Support上で情報共有できる形でエスカレーションする運用としています。この運用方法が定着したことで、「この問い合わせの件は先延ばしにせず、今やっっておろす」という意識を、技術スタッフみんなが持ってもらえるようになりました。

問い合わせ／回答の全内容をヘルプデスク対応履歴としてWeb上に記録することは、現場ではよくありがちな「言った、言わない」の問題が発端となって生じるトラブルを防ぐことにも繋がっています。最終的に言った言わないの問題になってしまう電話での問い合わせ対応の状況を、OKBIZ. for FAQ / Helpdesk Support上でパートナー様と共有できますので、勘違いによるクレームはなくなりました。また、パートナー企業様専用ポータルサイト上でも、OKBIZ. for FAQ / Helpdesk Supportと連携させて、各社様毎の問い合わせの状況と残チケットの状況などの情報提供を実施しています。

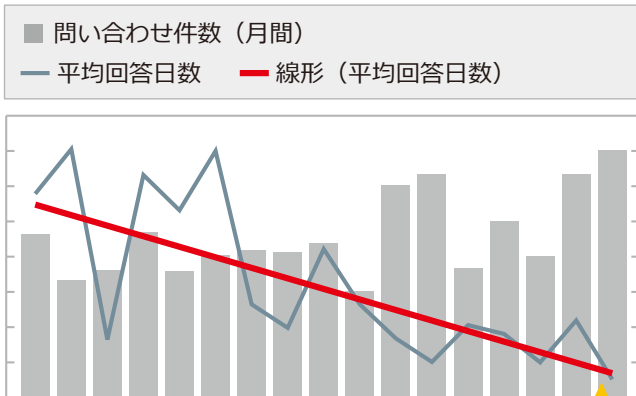
全体的な改善効果という面では、運営側では、「改善しているのか」が目に見えて分からないこともあるので、毎年1回パートナー企業様を対象としたパートナー満足度調査を実施しその効果を確認しています。

パートナー満足度調査の「技術サポート」という項目で、2008年からのデータを比較しました。5段階評価で「とても悪い」「とてもよい」で評価して頂いていますが、「とても良い」と「まあまあ良い」の割合が年々上がってきています。

実際、導入当初はWebに対する抵抗感という問題もありました。実際に「Webなんて使わないよ」という方もいらっしゃいましたが、長期間システ

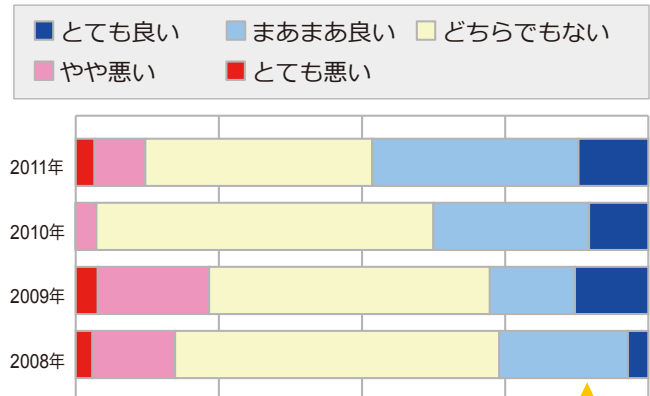
ムを利用して頂くことで活用方法が次第に浸透してきました。その結果、満足度の向上に繋がっています。

### テクニカルアンサーリング状況 (2008/10～2011/8)



**3年間で、テクニカルアンサーリングの平均回答日数を1/5に短縮！**

### パートナー満足度調査 (障害発生時などの技術サポート)



**障害発生時の技術サポートにおけるパートナーの満足度が年々上昇**

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.