

Rakuten Card

お問い合わせ対応の効率化と 公開FAQのアクセス数の 増加を実現！

楽天カード株式会社は2005年から楽天グループのクレジットカード「楽天カード」を発行している会社だ。同社は2007年11月よりFAQ作成管理ツール「OKBIZ. for FAQ」を導入し、一般のお客様向け及びカード会員様向けのサービスに、FAQサイトを公開した。更に、2015年2月には、OKBIZ. for FAQ / Helpdesk Support ver.7へバージョンアップし社内部門での情報共有、外部公開用など様々な用途にFAQを活用している。実際にシステムの導入や、その後の活用をどのように進めているのか、同社センター企画部のご担当者様に話を聞いた。

楽天カードの事業内容について教えてください。

主な事業はクレジットカード、カードローン、信用保証業務などに関するものです。一般のお客様にクレジットカードを使っていただくことに加え、カードの加盟店になっていただいた企業様とのBtoBの決済サービスも行っています。加盟店を増やすための営業などもしています。

所属されている部署のミッションを教えてください。

センター企画部としてのミッションは、複数の部署を横断するプロジェクトや案件の実施、各センターの業務効率化や業務標準化のサポート

を主に行っております。

業務の改善については基本的にはその部署で進めてもらうのですが、システムを新しくするといった難易度が高いものなどについてはセンター企画部が関わるようにしています。その導入まではセンター企画部で主導し、運用は各部署に任せるようにしています。

OKBIZ. for FAQ / Helpdesk Support ver.7を導入された経緯を教えてください。

そもそもOKBIZ. for FAQ / Helpdesk Support ver.7の一つ前のバージョンを使っていました。当時は、スマートフォン向けの画面改善が課題で、オウケイウェイヴさんだけでなく、複数の他の

FAQシステム会社にもお声掛けさせていただいて、「どのFAQシステムが楽天カードにとって最適なのか」を初めから検討しました。2013年の10月頃にシステムを刷新しようという話になったタイミングで私がプロジェクトに加わりました。

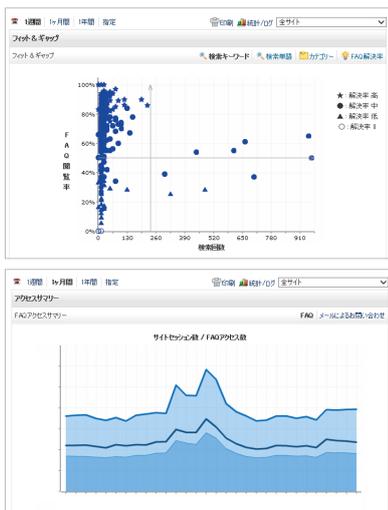
当時検討していたシステムは、高機能な一方で非常に価格が高いもので、現場の担当者には、もっと使いやすい操作が必要なが分かってきました。

よく利用する機能を重視して、FAQシステムの選定を進めたんですね。

はい。恒久的なメンテナンスを実施していくためには、担当者が誰でも実施できるような、万人にとって分かりやすいシンプルな環境と仕組みが必要です。例えるならば、家電です。最近の家電は

多くの機能がありますが、搭載されているユニークな機能を1度2度は使ったことはあっても、実際には定期的には半分の機能も利用していない方がほとんどではないでしょうか。将来の視野も含めて楽天カードにとって使いやすく必要十分な機能を見定め、費用対効果を深く協議して、導入を決めました。

私は見直しのタイミングから担当をさせていただいたので、平等な目線で複数のFAQシステムを見ることができたため、“機能”“費用”“サポート”の大きく3点の視点から、当社の場合はOKBIZ. for FAQ / Helpdesk Support ver.7へアップデートすることが最適だという結論に至りました。



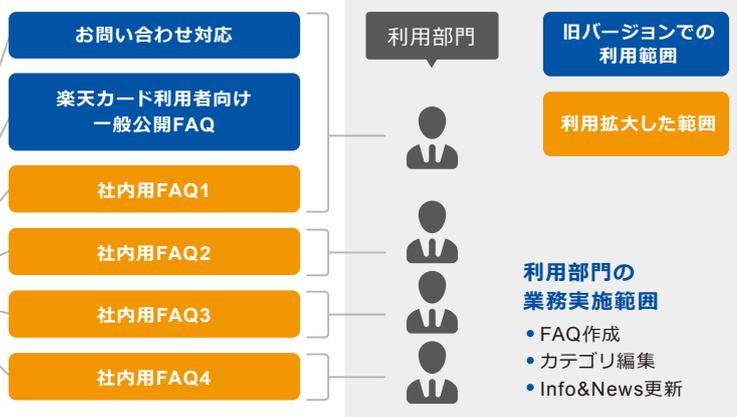
OKBIZ. for FAQ / Helpdesk Support ver.7 管理画面レポート画面

管理画面のレポート機能を活用し、検索ヒット率、FAQの閲覧数、解決率の相関を分析し、優先的に改善すべきFAQを可視化することができる。検索回数が多いキーワードで、FAQ閲覧率が低いFAQは、検索キーワードに沿って適切なFAQを追加・改善する対策を実施する。また、検索回数が多いキーワードで、FAQ閲覧率が高く、解決率が低いFAQは、問題解決ができるように内容を見直す。

レポートを参考に、優先順位を決めてFAQ改善のPDCAをまわしている。

※このレポート画面はダミーであり、楽天カードの実際のものではありません。

FAQシステムの利用範囲



バージョンアップの後、FAQシステムの利用範囲を拡大

現在、社外用FAQを1サイト、社内用FAQは部署毎に4サイト保有し、合計5サイトの運用を並行して実施している。またメールによるお問合せ対応もOKBIZ. for FAQ / Helpdesk Support ver.7の機能を用いて実施しているため、管理側のページにアクセスできる関係者だけでも数十人規模で運用を行っている。これだけの大規模な展開で重要になるのは、サイト毎(部署毎)の業務状況に応じた自由で柔軟な運用と全サイトで足並みを揃えた統率された運用の実現を同時に達成することだ。具体的には、各サイトの担当

部署は“FAQの作成”“カテゴリーの編集”“Info&Newsの更新”など一般的な機能については独自のルールも含めてそれぞれの部署で決めて運用を実施し、自由に公開作業などを行っていただいている。一方、“ユーザーの登録”“グループ毎の権限管理”“バージョンのアップデート対応”などの他サイトに影響が出る可能性のある内容については、センター企画部へ申請する形にしており、要望のとりまとめを一括して行うことで、運用ルールの担保とリスクコントロールを行っている。

弊社のFAQシステムについては、どのような点を評価されましたか。

最新バージョンの管理画面を見て、これは凄いいなと思いました。一つ前のバージョンと比べて使いやすさが格段に上がっていて、これなら現場の社員も使えると確信しました。人事異動などで担当が誰に変わってもすぐに使えるというのが必須条件になります。その条件に合致していましたし、旧バージョンと比較しながらいろいろな作業をやってみたところ、同じ行程でもはるかに早くなっていることが分かりました。レポートなどに関しても、求めている機能が全てありました。

「スマートフォン向けに対応する」という当初の要件も対応が容易でした。またOKBIZ. for FAQ / Helpdesk Support ver.7に決めた理由として、オウケイウェイヴの営業担当者の存在も大きかったです。旧バージョンの頃から、手厚いサポートを感じていて大変満足していました。ツールを導入したらサポートは終わり、という感じではないことが分かっていてのには安心感がありました。

FAQを導入してどのような効果が上がっていますか。

FAQの閲覧数は非常に伸びました。現在カードの有効会員数が右肩上がりが増えていて、コール数はそれに追従するので閲覧数の増加だけでは判断は難しい部分もあるのですが、それでも確実に大きな成果を上げています。アクセス数が増加したことがお客様のお問合せをWeb上で解決できた割合を向上させ、OKBIZ. for FAQ /

楽天カード 利用者向け一般公開FAQ画面



Helpdesk Support ver.7へのアップデートが業務効率化に大きく役立っているものとする最大の根拠になっています。WebサイトからFAQへのリンクを増やす、ということとはしていないので、閲覧数が増えている理由はスマートフォンに対応したことと、検索エンジン経由でアクセスが可能になったことや、画面遷移スピードが速くなるなどFAQの利便性自体が大きく高まったことによると思います。

また、最近では個々のFAQへの満足度も徐々に高まってきており、作業担当者の恒常的な努力とFAQシステムの管理者側の利便性の大幅な改善によって、PDCAサイクルによるFAQ改修が以前よりも遥かに高いレベルで実現できるようになった為と感じています。

お客様がメリットを感じているのはどのような点だと考えていますか。

お電話によるお問い合わせと異なりWeb上のFAQには基本的には時間帯制限もありませんし、全ての方が無料でご利用もいただけるため、より多くの方にFAQを使っていただけているという

ことは、業務効率化の観点だけでなくお客様満足度の向上にも繋がっていると自信を持っています。

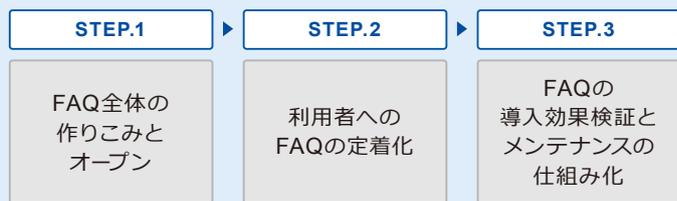
また、OKBIZ. for FAQ / Helpdesk Support ver.7にアップデートをしたタイミングで、抜本的なページリニューアルも実施し、デザイン面も大きく改善を行っております。

OKBIZ. for FAQ / Helpdesk Support ver.7は大幅にページデザインの自由度も広がっていき、今まで表現できなかったような見せ方がたくさんできるようになり、ユーザーインターフェースも初めから見直しをかけました。その結果、特にパソコン版においては様々な他社のものと比較しても、最高峰に使いやすいFAQに変わったのではないかと自信を持っています。

現場のコミュニケーターの方の行動に変化はありましたか。

コミュニケーターが改善要望を出してくれることも増えました。「こういうお問い合わせが多いから、スムーズな対応ができるようなFAQを新たに作って欲しい」といった要望がよせられるので、それを改善に活かしています。

FAQの安定稼働に必要な3段階のステップ



FAQの安定稼働には、FAQの導入効果検証とメンテナンスの仕組み化が必要

FAQの安定稼働には、ステップ1をゴールと考えてしまうケース、つまりFAQのオープンを最終目標に置いてしまうことが多いが、実はそうではなく、どうやって導入効果を図り、どうやって恒久的なメンテナンスを実施していくのかをイメージした上でFAQの作り込みをして

いくことが大事である。また、どれほど便利な仕組みであっても慣れ親しんだ今までのやり方から移行いただくのは難しいことなので、社内・社外に関わらず、どうやってたくさんの利用者の方々に新しいFAQシステムを定着させるのかという戦術の検討も1つの課題だ。

どのような機能をよく使っていますか。

FAQへのアクセス数に関するレポートは、各部門の担当者が毎日見えています。データ集計に時間がかからないので毎日でも確認できます。

レポートの分析は各部署で行っています。私は、各部署のFAQサイトの活用を推進する立場として、各部署の実績やノウハウを全部署に共有しています。その結果、お互いの部署のFAQのアクセス数などの比較ができるようになり、もっともっと高いレベルでFAQを活用しようというモチベーションに繋がっています。

導入や運用に際してどのような点に注意すべきだと思いますか。

FAQは導入して終わりではなく、むしろ導入してから始まります。導入作業もちろん重要です。FAQに必要な素材を集め、カテゴリやコンテンツの内容を考え、システムの仕組みを理解して、

コンテンツを公開するまでの期間はみんな頑張ってくれます。そうした作業を終えてオープンを迎える訳ですが、FAQを導入して達成しなくてはいけないのはお客様や社内のユーザーに使ってもらうことです。私は「お客様や社内のユーザーに使ってもらって定着するまで頑張らないと、FAQを努力して作った意味がない」ということを、リリース前からずっと心がけて、周囲にも伝えていました。

会社のブランド(サポート)戦略の中で、現在の取り組みをどう位置づけていますか?

大変ありがたいことに、当社のカードをお持ちの会員様はかなりの勢いで増え続けております。当然ながらそれに伴い、様々な業務も増大していきますので、あらゆる観点で業務効率化・サービスレベルの向上がより重要になってきます。また、社内の新しいメンバーも増えますので、「この業務はあの人しか分からな

い。」といったような業務知識の属人化は最大限無くし、社内の統制と業務の標準化を図ることもブランド力の維持の観点で重要です。OKBIZ. for FAQ / Helpdesk Support ver.7はこれらを達成する為の、重要なインフラ機能の役割を担い始めていると考えています。

今後、オウケイウェイヴに期待していることを教えてください。

疑問や質問のご返答体制、問題が起こった時の迅速なトラブル解決の動き、新しい機能追加の要望に関しての実現度合いなど、総合的なサポート面は大変満足しており、引き続きお願いできればと思います。追加で期待したいことは、オウケイウェイヴさんをお持ちの様々な他社事例を紹介いただき、サポートの改善に向けて、どういった指標をどれぐらいの期間でどのように追っていくのかベストなのかを一緒になって検討し、改善できることを期待しています。

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.