



活用事例集

カスタマーサポートの課題を
ナレッジ活用で解決！

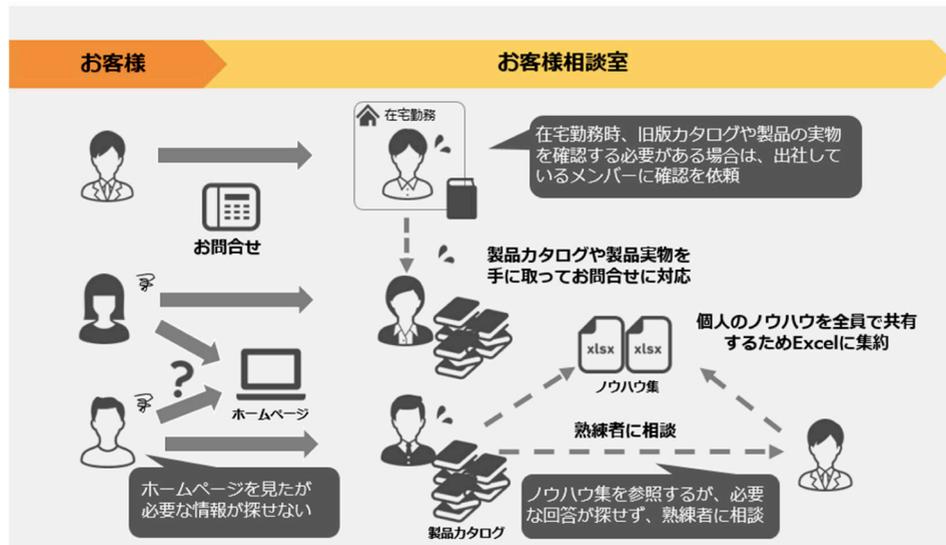


テープ削メーカー お客様相談室

業務の流れ

1. お客様相談室にて電話、メールでお客様からのお問合せを受付
2. 大量の製品カタログや個人のノウハウをまとめたExcelを参照し、お客様へ回答

課題



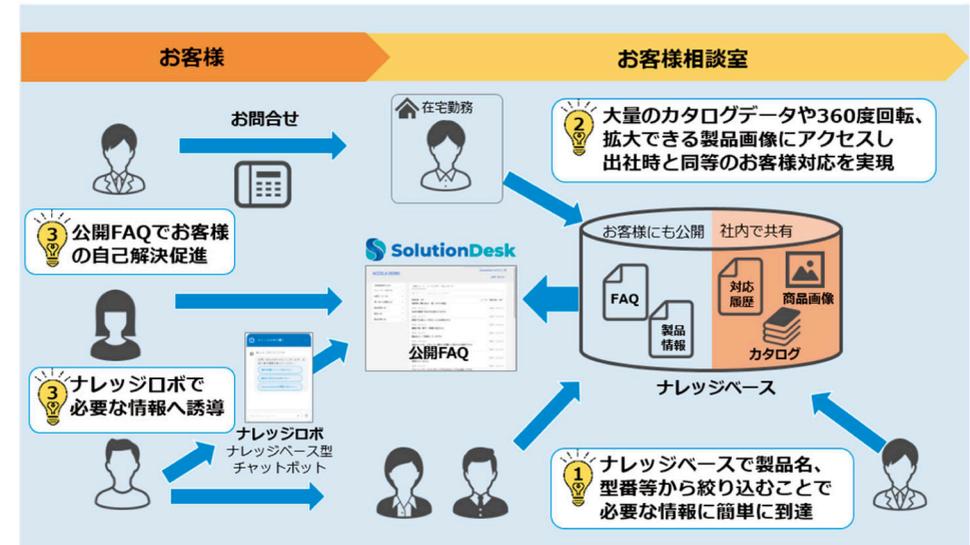
SolutionDesk 導入前の課題

- ・各個人の持つノウハウをExcelにまとめているが、大量の情報の中から必要な回答を探せず、熟練者に確認するなど、回答までに時間がかかる
- ・カタログや製品の実物を確認しながら対応するケースが多く、在宅勤務時は出社しているメンバーに確認を依頼する必要がある
- ・ホームページで公開している情報へお客様をうまく誘導できていない

何が変わった？

カタログ、FAQ等の製品情報をナレッジベースで一元管理、その一部をお客様向けに公開することでお客様の自己解決を促進

解決



SolutionDesk 解決ポイント

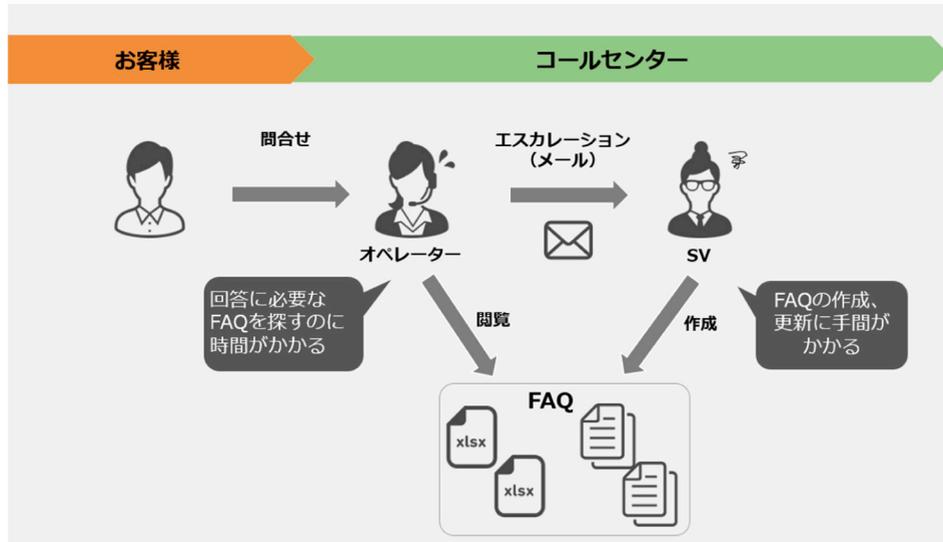
- 1 ナレッジベースに製品カタログや対応履歴、ノウハウ集等、お客様対応に必要な情報を集約、製品名等から絞り込むことで必要な情報に簡単に到達
- 2 在宅勤務時も、ナレッジベースでカタログや360度回転、拡大できる製品画像にアクセスできるので、出社時と同等のお客様対応を実現
- 3 ナレッジの一部をお客様向けにFAQとして公開、ナレッジロボから対話的にFAQへ誘導することで、お客様の自己解決を促進

家電メーカー コールセンター

業務の流れ

1. 問合せ回答のためのFAQを作成し、オペレーターへ展開
2. FAQで解決できない問合せはオペレーターからSVへエスカレーション
3. 不足しているFAQの追加や古くなったFAQの更新を実施

課題



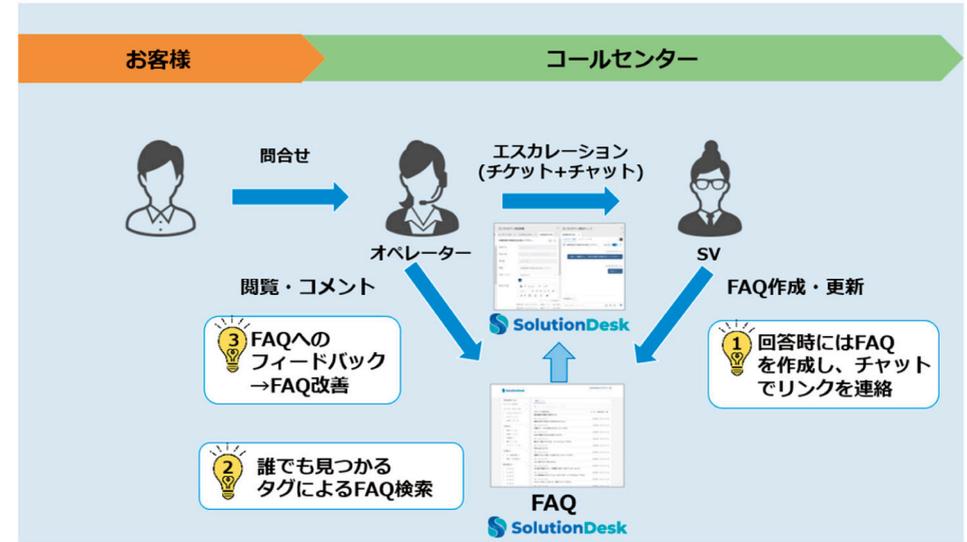
SolutionDesk 導入前の課題

- ・取扱商品の多品種化、複雑化によりオペレーターの育成に時間がかかる
- ・オペレーター向けにFAQを用意しているが、作成・更新が追いつかず、同じ問合せが複数のオペレーターから来てしまう
- ・不足しているFAQや、更新が必要なFAQの把握に手間がかかる

何が変わった？

問合せとFAQ管理を同一システムで行うことでFAQ管理工数を削減、オペレーターの解決力向上

解決



SolutionDesk 解決ポイント

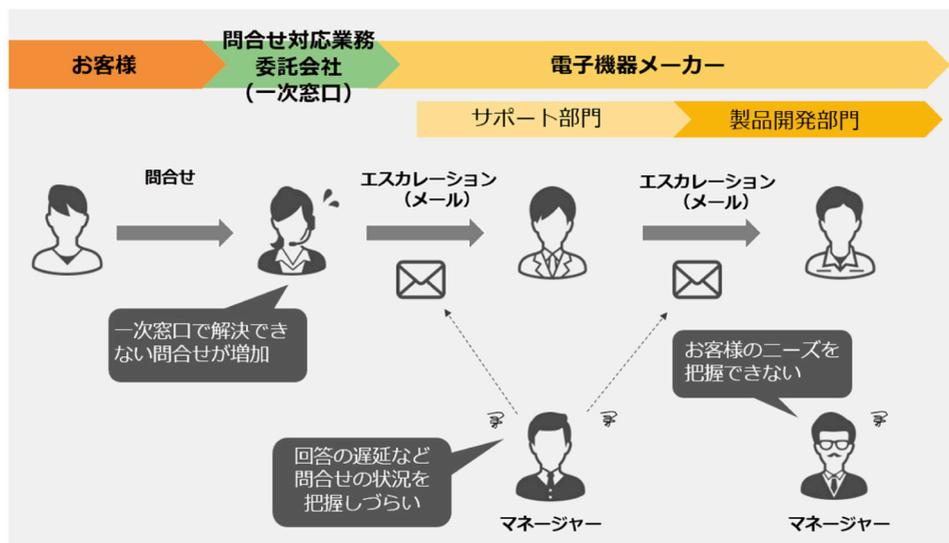
- 1 SVからオペレーターへ回答する際は、回答例をFAQとして作成、オペレーターへの回答がセンター全体のFAQとして活用可能に
- 2 FAQに製品名や不具合内容のタグを付与することで、不慣れなオペレーターでも、項目を絞り込むだけで必要なFAQに到達
- 3 オペレーターは、気づきや補足情報をFAQにコメントとして追加、SVはその内容をもとにFAQを改善

電子機器メーカー サポート部門

業務の流れ

1. お客様からの問合せは委託会社で一次受付
2. 委託会社で解決できない問合せはサポート部門にエスカレーション
3. サポート部門でも解決できず調査が必要な場合は、開発部門にエスカレーション

課題



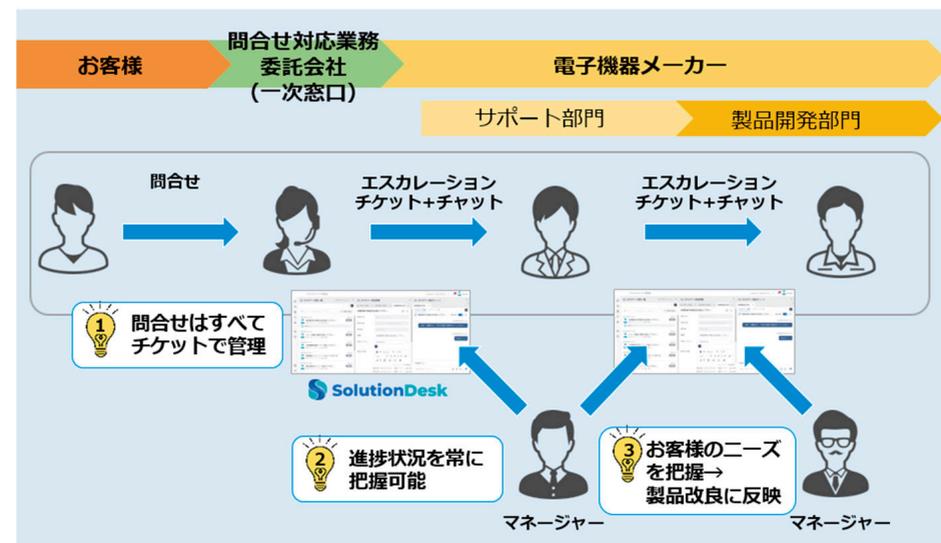
SolutionDesk 導入前の課題

- ・機器内で使用されるソフトウェアの不具合など、一次窓口で解決できない複雑な問合せが増加
- ・エスカレーションはすべてメールで管理、マネージャーが状況を把握するのに時間がかかり、回答の遅延に気づけない
- ・問合せからわかるお客様のニーズや、製品改良のポイントが製品開発に反映されない

何が変わった？

受付窓口からメーカーサポート、開発部門へのエスカレーションをチケットで管理、進捗の見える化で迅速な対応が可能に

解決



SolutionDesk 解決ポイント

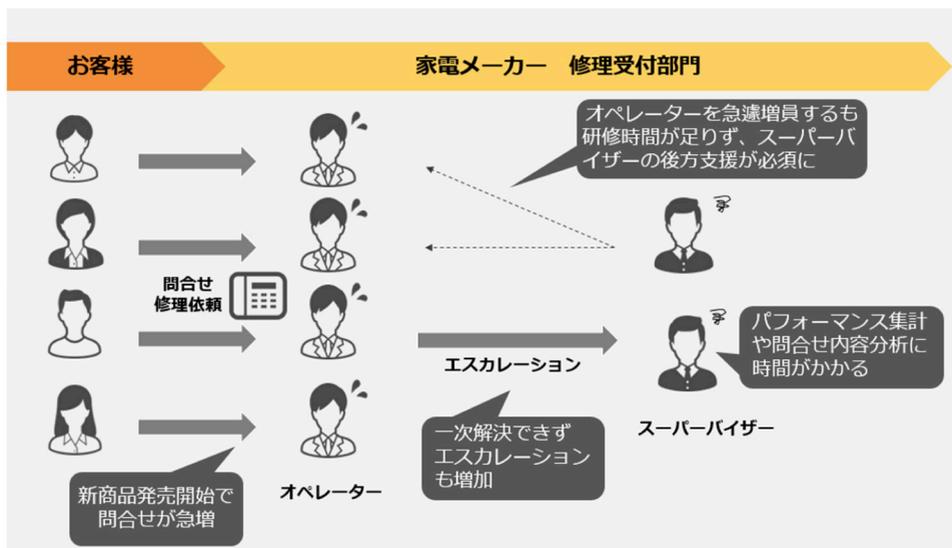
1. 問合せはすべてチケットで管理。メールより迅速にエスカレーションでき、経緯も簡単に把握可能。追加情報もチャットですぐに共有
2. サポート部門のマネージャーは、問合せの遅延など進捗状況を常に把握でき、優先度変更などの対応を指示
3. 製品開発部門のマネージャーは、問合せ内容からお客様のニーズを把握、新商品の企画や改良に反映

家電メーカー 修理受付部門

業務の流れ

1. お客様からの製品についての問合せや修理申込みを窓口で受付
2. オペレーターが解決できない問合せはスーパーバイザーにエスカレーション
3. パフォーマンス集計や問合せ内容分析をもとにサービス向上施策を検討

課題



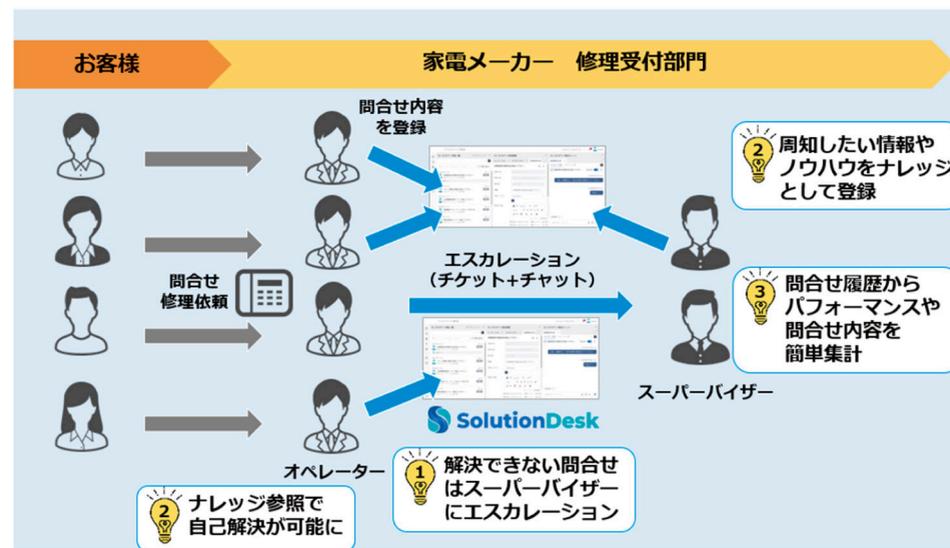
SolutionDesk 導入前の課題

- ・新商品発売開始に伴い問合せ急増。オペレーターを増員するも、研修時間が足りないため、スーパーバイザーの後方支援が必要となってしまう
- ・オペレーターが一次解決できず、スーパーバイザーへエスカレーションされる案件も増加
- ・パフォーマンス集計や分析にかかる時間も増え、スーパーバイザーの業務を圧迫。マニュアル作成などオペレーター育成やサービス改善に必要な時間を取れない

何が変わった？

問合せ履歴を一元管理、模範解答やノウハウのナレッジ化によりオペレーターの自己解決を促進

解決



SolutionDesk 解決ポイント

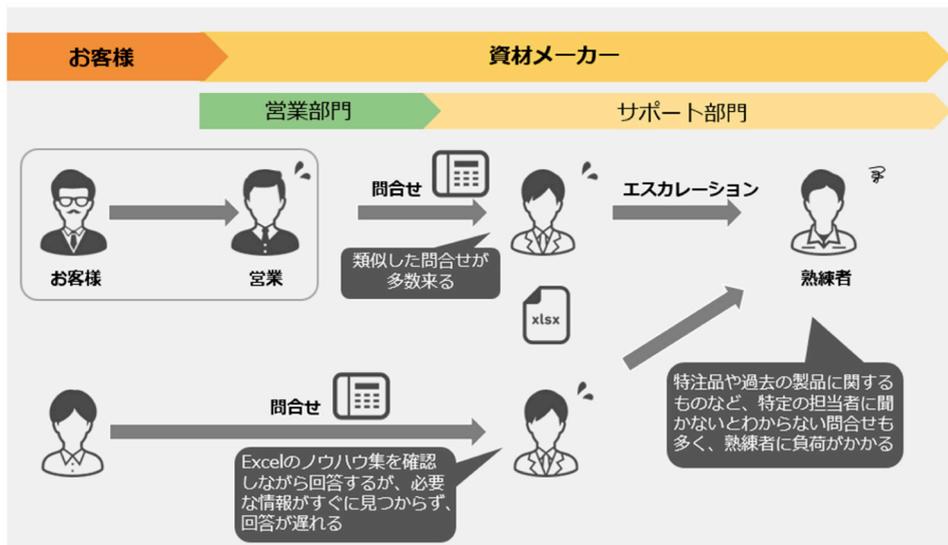
- 1 問合せはすべてチケットで管理。オペレーターが解決できない問合せはすぐにスーパーバイザーへエスカレーション
- 2 マニュアルを作成せずとも、模範解答やノウハウをナレッジとしてそのまま登録可能。オペレーターの自己解決を促進
- 3 問合せ履歴からパフォーマンスや問合せ内容を簡単集計。分析にかかる時間を削減、必要な情報はナレッジとして迅速に共有することで対応品質を向上

資材メーカー サポート部門

業務の流れ

1. お客様や営業担当からの問合せを電話で受付
2. 過去の問合せ内容をまとめたExcelのノウハウ集を確認しながら回答
3. 特注品に関するものなど、高度な問合せは部門内の熟練者にエスカレーション

課題



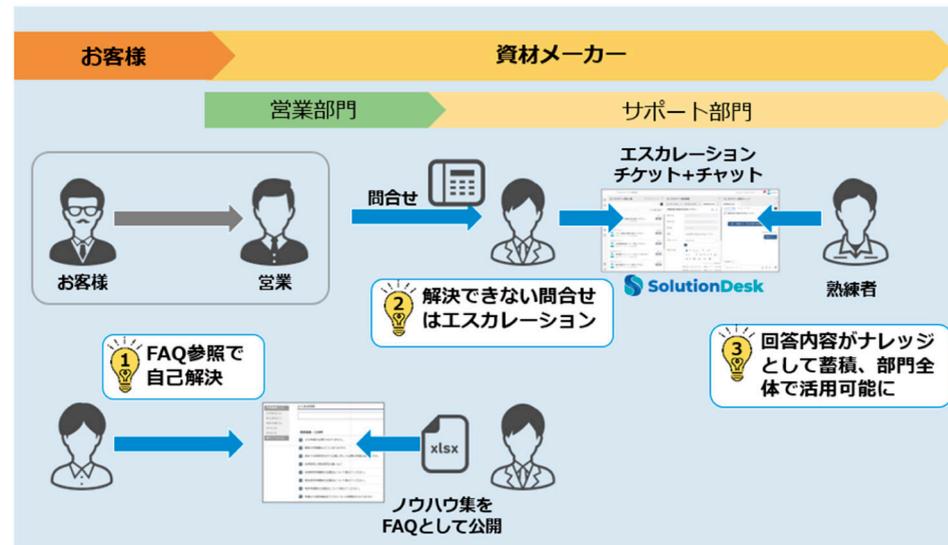
SolutionDesk 導入前の課題

- ・ 内容が類似した問合せも多く、対応に時間を取られる
- ・ 過去の問合せ内容をまとめたExcelのノウハウ集を確認しながら回答するが、情報が探さずらく、回答に時間がかかる
- ・ 特注品や生産を停止した過去の製品についてなど、特定の担当者にしかわからない問合せも多いため、熟練者に負荷がかかる

何が変わった？

熟練者にエスカレーションした問合せの回答内容をナレッジとして部門全体で共有、一次解決率の向上

解決



SolutionDesk 解決ポイント

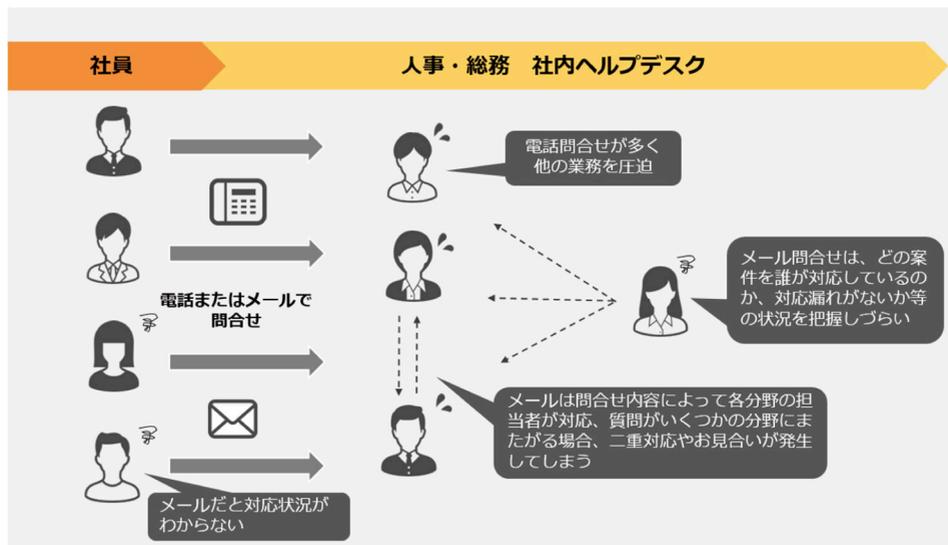
1. Excelのノウハウ集をFAQとして公開。お客様や営業の自己解決を促進し、問合せを削減
2. 一次解決できない問合せはチケットを発行しエスカレーション。確認事項などはチャットでやり取りし迅速な対応を実現
3. 熟練者の回答内容をそのまま部門全体の「ナレッジ」として共有できるため、次回以降の一次解決を促進

住宅メーカー 人事・総務社内ヘルプデスク

業務の流れ

全国の拠点の従業員からの勤怠や給与、経費精算など、人事・総務に関する問合せを電話とメールで受付

課題



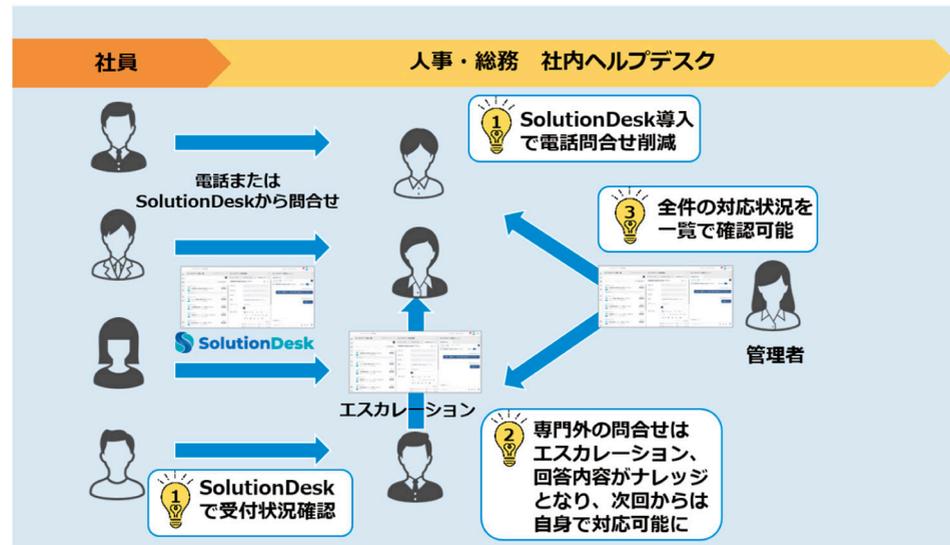
SolutionDesk 導入前の課題

- 問合せは電話とメールで受けているが、メールだと対応状況が不透明だと感じる社員が多く、電話問合せが減らない
- メールで来た問合せは、内容によって各分野の担当者が対応するが、質問がいくつかの分野にまたがる場合、二重対応やお見合いが発生してしまう
- 管理者も、メールではどの案件を誰が対応しているのか、また、対応漏れや遅れがないかという状況を把握しづらい

何が変わった？

社員からの勤怠や給与、経費精算に関する問合せをSolutionDeskで受付、進捗が見える化され、エスカレーションも容易に

解決



SolutionDesk 解決ポイント

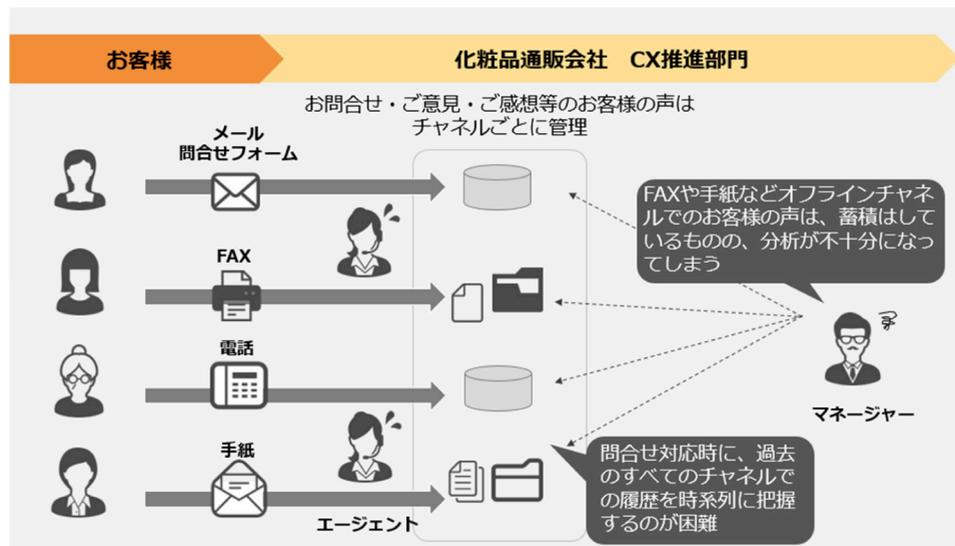
- 1 SolutionDeskから簡単に問合せでき、受付状況も常に確認できるため、電話での問合せが削減
- 2 専門外の問合せは、SolutionDeskで別担当者にチケットを発行してエスカレーション。回答内容がナレッジとして蓄積されるため、次回からは自身で回答できるように
- 3 管理者は全件の対応状況を一覧で確認できるようになり、対応漏れや対応の遅れを解消

化粧品通信販売 CX推進部門

業務の流れ

1. お問い合わせ・ご意見・ご感想等のお客様の声は、メール、問合せフォーム、FAX、電話、手紙など様々なチャネルで受付
2. エージェントは、それぞれの管理画面で履歴を確認しながらお問合せ対応や、ご意見へのお礼の連絡を実施

課題



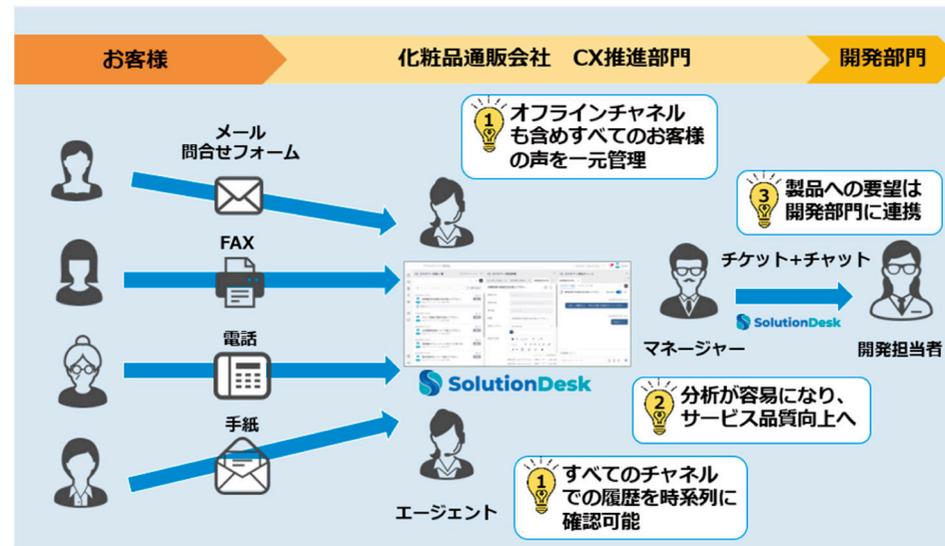
SolutionDesk 導入前の課題

- ・ お問い合わせ・ご意見・ご感想等のお客様の声は、チャネルごとに管理方法が異なるため、過去のすべてのチャネルでの履歴を時系列に把握するのが困難
- ・ 特にFAXや手紙などオフラインチャネルで届くお客様の声は、分析が不十分になってしまい、ロイヤリティの向上や、製品の改善に活かしきれていない

何が変わった？

チャネル別に蓄積していたお客様の声を一元管理、見づらい要望も汲み取れるようになり、サービスや商品品質の向上に

解決



SolutionDesk 解決ポイント

- 1 手紙やFAXなどオフラインチャネルのものも含め、お客様の声はすべてチケットで管理。すべてのチャネルでの履歴を時系列に確認できるため、よりきめ細やかなお客様対応が可能に
- 2 一元管理の実現によって分析がしやすくなり、埋もれてしまっていた要望も汲み取れるようになり、サービス品質の向上に
- 3 品質に関する要望は開発部門にチケットを発行し、迅速な連携が可能に



実際に試用したい方は

30日間無料お試し

お試し環境をご用意します。「超サービスデスク」をぜひご体験ください。

事例や製品について詳しく知りたい方は

オンラインセミナーに参加

事例やデモをご紹介するセミナーを随時開催しています。ぜひご参加ください。

今後の進め方を相談したい方は

お気軽にお問合せください！

電話、メール、オンライン会議など
ご希望の方法でご説明いたします。

デモを見たい
導入コストを知りたい
運用方法を知りたい… 等々
お気軽にご相談ください！

<https://info.solutiondesk.jp/>

SolutionDesk

検索

アクセラテクノロジー株式会社

〒150-0013 東京都渋谷区恵比寿1-19-19 恵比寿ビジネスタワー13F

E-mail : marketing@accelatech.com

© 2023 Accela Technology Corporation