



煩雑化していた お問い合わせ対応業務の 効率化の取り組み

株式会社アーツは大阪に本社を持つ、各種印刷物の企画・製作・販売などを手掛ける企業だ。年賀状印刷などの個人向け事業が主だが、法人向けのサービスも手掛けており、事業ごとに専用のサイトを運営している。同社は2014年8月からOKBIZ. for FAQとOKBIZ. for Helpdesk Supportを利用している。ツールの導入前にどのような課題があり、導入後にどのような成果が上がったのか、フルフィルメント部門マネジャー 課長の林布美恵氏と、開発部門マネジャー 課長の増本正則氏に話を聞いた。



フルフィルメント部門マネジャー
課長
林 布美恵 氏



開発部門マネジャー
課長
増本 正則 氏

アーツの事業内容を教えてください。

印刷総合サービス業を展開しており、中でもWebを通した印刷物の通販を主に手掛けています。サービスごとに15のサイトがあります。売り上げの7割は個人向けの年賀関連の3サイトで、おたより本舗年賀状印刷.com、喪中はがき印刷.com、寒中見舞いはがき印刷.comがあります。これ以外は法人向けのサービスです。サービスごとにそれぞれ専用のサイトがあります。

どんなお問い合わせがありますか。

注文前のお客様であれば、注文方法や注文の流れについてです。年賀状サービスにはオプションで宛名印刷があるのですが、そういったサービスの内容そのものへのお問い合わせもあります。注文後のお客様であれば納期についてが多いですね。

我々の事業で特徴的なのは、オンラインの通販でありながら、普段はそうしたサービスを利用しない年配の方やパソコンに不慣れな方もターゲットであるということです。そうしたお客様にカスタマーサポートで丁寧に対応し、受注に繋がりたいと考えております。



おたより本舗
年賀状印刷.com

お問い合わせの管理が煩雑になってしまうという問題がありました

OKBIZ. for FAQとOKBIZ. for Helpdesk Supportをご導入いただいています。システム導入前にはどのような課題があったのでしょうか。

以前は、お問い合わせをGmailで管理していました。またお問い合わせフォームや電話窓口が別になり、お問い合わせについてのデータを基幹システムでも管理するなどしていました。そのため、特に年賀状サービス繁忙期である年末の時期に、お問い合わせの管理が煩雑になってしまうという問題がありました。また、ヘルプデスクにいただいたお問い合わせについて、誰が対応しているのか、どのお問い合わせには対応が済んでいるのか、どれくらいの量のお問い合わせが残っているのか、といったことを把握するのが難しい、という問題がありました。

ヘルプデスクの担当者の方は何人くらいいらっしゃったのですか。

当時は5～6人でした。受注や売り上げに合わせて人数を増やしているのですが、去年は15人くらいが交代で担当する体制でした。

サービスごとに担当が分かれていますか。

普段は分かれています。繁忙期は人員を増員し、「年賀だけを担当する」といった具合にサービス専任になることがあります。

FAQについてはどのような問題がありましたか。

FAQは、形骸化して最初に作ったまま更新が滞ってしまっていました。更新はHTMLを書き換える形で、作業的には大変ではなかったのですが、他部署に依頼しないとできなかったため手間がかかりました。

システムをご導入いただいた際はどのような検討をされましたか。

FAQは非常に重要という認識があったので、まず自社で独自のシステムを組むことを考えました。ですが、コストや使い勝手などの面で難しいだろうな、ということになり複数の専用ツールを検討して、OKBIZ. for FAQとOKBIZ. for

Helpdesk Supportの採用を決めました。

他社のツールとの比較ではどこがポイントになりましたか。

やはり、導入実績が豊富にあり信頼できたことですね。それ以外には、マルチサイト(※1)に対応していただけることです。弊社は、新しいサービスをどんどん展開していくという会社の方針もあり、Webサイトも次々と新しいサイトがオープンしています。現在、社外に公開しているFAQが16サイト、社内向けFAQが1サイトあるのですが、これがそれぞれ別契約だと大変なコストになってしまいます。一つの契約で複数のサイトに対応できることは大きなポイントでした。

※1 マルチサイト機能: 1つのサービスで、非公開用/公開用のFAQサイトを異なるデザイン設定のFAQサイトを追加でき、複数のFAQサイトを一元管理できる機能。



ヘルプデスクは、担当者がいまどんな案件に対応していて、 どの案件が未対応なのかが一目で分かるようになりました

導入からオープンまでにかかった期間
はどれくらいですか。

1カ月くらいです。1つのサイトのオープンが終わったら、徐々に展開するサイトを増やす、という計画でスタートしましたが、途中から「やるなら一気にやろう」ということになりました。その際、管理画面上で、FAQサイトの内容をコピーして、別のFAQサイトに展開する機能が大変役立ちました。

実際にシステムが稼働してから、実感した効果があれば教えてください。

FAQへのアクセスを細かく分析できることため、質問に対する0件ヒット(※2)などをFAQの改善に役立てることできています。

これにより自己解決率を高めることができるし、重視している電話でのお問い合わせ対応に時間をかけることができます。また、お問い合わせ管理機能の利用で、お問い合わせ数や対応状況を正確に確認できるのも、業務効率化にとっても役立っています。ヘルプデスクは、担当者がいまどんな案件に対応していて、どの案件が未対応かが一目で分かるようになりました。

※2 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。

ヘルプデスク管理						
本日完了(CLOSE)分						
ステータス: 処理済 回答済 更新日時: 本日分						
CSV出力						
インデント検索結果 10件中 1 - 10 件を表示 表示件数: 10 20 50						
☐	ID	ステータス	最終質問日 ▲	質問タイトル/質問内容	質問者	担当者
☐	21155	処理済	2016/06/03 18:36	カテゴリ: シールラベル印刷.com		
☐	21227	処理済	2016/06/07 18:16	カテゴリ: アールズビジネス印刷センター メール		
☐	21195	処理済	2016/06/07 18:56	[Re] カテゴリ: シールラベル印刷.com よくいただく質問		
☐	21228	回答済	2016/06/07 18:01	カテゴリ: シールラベル印刷.com		
☐	21229	回答済	2016/06/08 08:31	カテゴリ: 賞状制作工房 メール		

ヘルプデスク管理画面

(顧客対応状況を網羅的に把握することで、対応に遅れがないかを随時確認している)

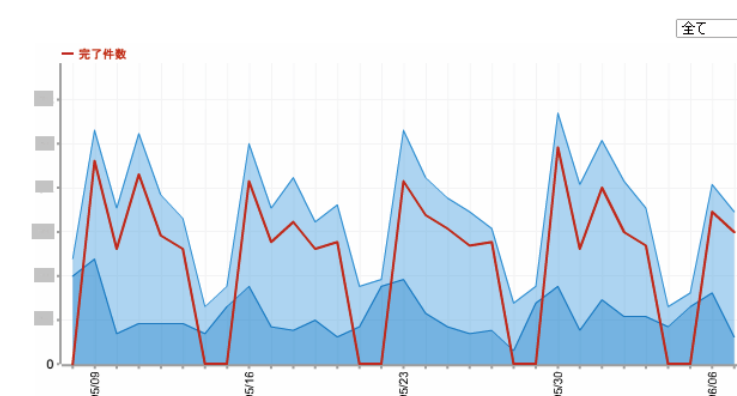
業務実績

1週間 1ヶ月間 1年間 指定

サマリー

項目	実績	1ヶ月前との比較
一次解決率	%	%
24時間以内回答率	%	%
平均回答時間	分	分
受信件数	件	件
回答件数	件	件
平均電話応対時間	分	分
電話応対数	件	件
総対応件数(回答件数+電話応対数)	件	件

対応状況



業務実績画面

(お問い合わせの一次解決率など、ヘルプデスク業務の評価指標となるレポートログを確認し、パフォーマンス測定をすることで業務改善を行っている)

運用で難しい部分はありましたか。

ヘルプデスクの顧客対応の担当者はパソコンに不慣れな人間が多いので、システムに慣れるまでに時間がかかりました。今は、メールの返信に回答テンプレート(※3)を使うなど、様々な機能を効果的に利用できていると思います。

※3 回答テンプレート機能:あらかじめ想定しておいた質問に対する回答をテンプレートとしてシステムに複数登録しておき、問い合わせ対応時に画面上で貼り付けて利用することができる機能。

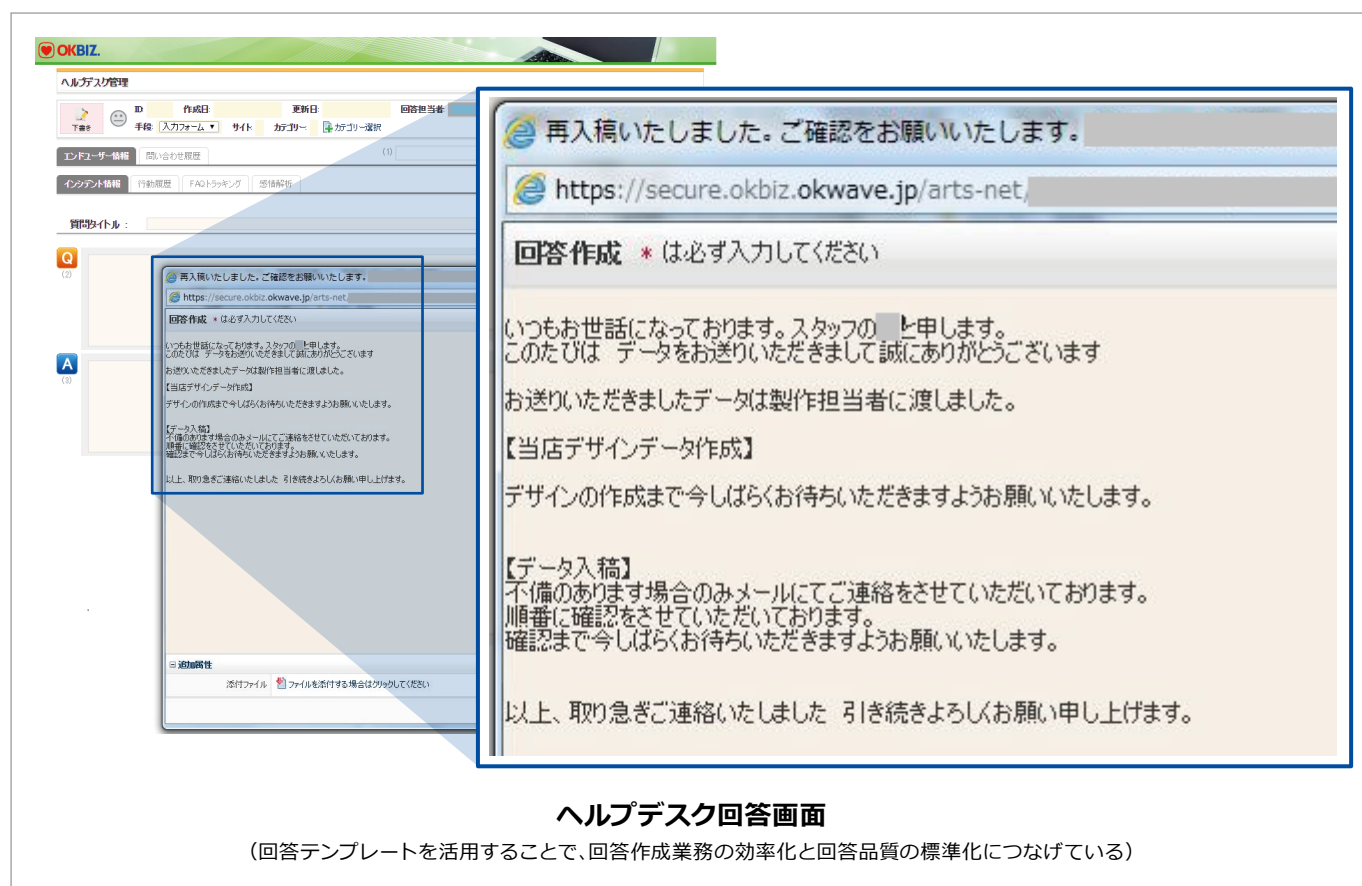
FAQを改善するための指標で最も重視しているのは何でしょうか。

0件ヒットです。担当者を決めて去年から取り組んでいます。今年は年賀状シーズンに向けて0件ヒットをできるだけ無くしたいと考えています。

FAQやヘルプデスクで、今後の展開として考えられていることはございますか。

当社の代表からもよく言われるのは、他社との差別化を図る上でも電話対応が重要になる、ということです。

そのため、FAQとうまく連動して、お電話でのサポートが必要なお客様を適切に絞った上で、しっかりと長い時間をかけてご対応したいと考えております。またチャットサポートの導入を検討しています。もう一つは、スマートフォンへの対応です。今後はスマートフォンユーザーの方からの注文がメインになると考えておりますので、スマートフォン向けのFAQをしっかりと整備したいと考えています。



The screenshot displays the OKWAVE Helpdesk management interface. On the left, a sidebar shows navigation options like 'ヘルプデスク管理' (Helpdesk Management) and '質問タイトル' (Question Title). The main area shows a list of questions, with one selected. A modal window titled '再入力しました。ご確認をお願いいたします。' (Re-input required. Please confirm.) is open, displaying a response template for '回答作成' (Response Creation). The template text includes a greeting, a confirmation of the received data, and a closing statement. The interface also shows a '回答テンプレート' (Response Template) section with a list of templates and a '追加機能' (Additional Function) section with a list of functions.

ヘルプデスク回答画面
(回答テンプレートを活用することで、回答作成業務の効率化と回答品質の標準化につなげている)

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.