



Best Customer Support
of The Year 2022

特別賞 (リモート人材育成賞)

クラウドエース株式会社

DX 時代のエンジニア工数有効活用 2.0 とアウトプット能力向上の取り組み

クラウドエースでは、Google Cloud の技術サポートを行っており、技術面での顧客サポートは、エンジニアが直接行っている。Google にも公式の FAQ があるが、Google Cloud プロダクトなどの更新頻度が高く、すべてを網羅している内容になっていないため、クラウドエースのエンジニアが日々最新情報をキャッチアップすることで、顧客のサポートを行っている。そのため、顧客から質問があった際は、文面で顧客が抱えている課題へのヒアリングを行い、エンジニア自身が文章を作成して回答を行っている。サポート業務の主管部署からエンジニアが所属している部署へ毎月アサイン依頼を行い、その都度、必要な設定を行っていた。

しかし、アサインされたエンジニアにメンバー変更があった場合、サポートツールライセンスが不足したり、部署間でエンジニア工数の二重管理が発生していたため、スポットでエンジニアの空き時間が発生しても、活用できない状況だった。また、エンジニアから顧客への回答文章について、シニアエンジニアによる回答文レビューで同じ指摘を繰り返し受けたり、エンジニア間で回答品質にばらつきがあるといった課題があった。その結果、お客様の待ち時間が長くなり、顧客満足度の低下につながる可能性があった。

そのため、同社は、大きく 2 つの取り組みを実施した。一つは、エンジニア管理部署への権限委譲である。主管部門からエンジニア所属部門へ権限を委譲し、サポート業務に必要な設定をエンジニア管理部門内で完結できるように業務フローを見直し、よりシンプルな仕組みにすることで余分な工数を削減した。もう一つは、エンジニアのアウトプット能力の向上である。サポートツールによるレビュー前チェックはもちろんのこと、社外講師によるロジカルシンキングとテクニカルライティングの研修受講を進め、エンジニアの回答スキルを向上させた。

取り組みの結果、エンジニア管理部署内でサポート業務のアサインを調整できるようになり、主管部署は二重管理と調整で発生していた余分な工数を削減できている。また、顧客への回答内容の品質向上も実現できた結果、顧客満足度も 90.5% と高い数値を維持することに繋がったできた。

同社は、この取り組みを 8 割以上の社員がリモートワークをしている中で進め、特にエンジニアを育成した点が評価に値する。今後も更なる業務の効率化を図りながら、同時に回答品質も担保したサポートを提供することで、顧客のビジネス推進に貢献されることを期待したい。
以上から、特別賞(リモート人材育成賞)と評価した。