



Best Customer Support  
of The Year 2022

### 奨励賞

#### NTT レゾナント株式会社

##### デジタルリテラシーに配慮した顧客接点のデジタル改革

---

NTT レゾナント株式会社 パーソナルサービス事業部 CS マネジメントチームがマネジメントするインターネット接続サービス (OCN) の総合受付センター (3 拠点) とテクニカルサポートセンター (3 拠点) では、人員数 1000 名で年間 280 万件の問い合わせを受付けている。

同社センターは、様々なチャネルで迅速にお客さまのご用件を解決するとともに、有人の応対では高付加価値を提供することをゴールに掲げている。2018 年よりチャットボット、AI による自動応答・音声認識など最先端の技術を導入し、人と AI が共存する AI コンタクトセンターとして運営を行っている。

2021 年度は、お客さまの利用率が低い DX チャネルの改革に取り組んだ。従来は単純なお問い合わせを IVR で受け付け、SMS 送信の応諾を取り回答を送信する仕様だったが、SMS 送信の応諾率が低い上に SMS を送信しても再入電率が高く、期待した効果が得られない状態であった。分析の結果、入電顧客の約 40% がシニア層であったことから、シニア層のデジタルリテラシーに配慮して再設計をおこなった。IVR のアナウンス内容をお客さま視点に修正し、お客さまからの情報提供は最小限で済むように変更することで、利用率・再入電率ともに大きく改善が見られた。

さらに、訪問サポート受付の自動化にも取り組んだ。上記の経験を生かしてシニア層に配慮した Web チャネルを設計したものの、利用率の低さが課題であった。アンケート調査によって、シニア層が Web チャネル自動受付へ使いづらさや不安を抱いていることが判明したため、シニア層が使い慣れた電話を活用する方針へ転換。プッシュボタンと自動音声認識を組み合わせることで、自動受付の利用率向上に成功した。これらの改革により、コスト削減にも大きく貢献した。

超高齢社会の日本では、DX チャネルのシニア層への浸透は大きな共通課題と言える。お客さま視点で考え、シニア層のデジタルリテラシーに配慮して改革を行ったことを評価し、奨励賞を授与する。しかしながら、今回の発表ではシニア層の満足度など満足度の測定値がなく、指標の測定方法に曖昧さがあった点は残念である。

本取り組みを継続するとともに、お客さまに寄り添う視点でチャネルを育て続け、同社が目指す『最高の顧客体験を提供するセンター』に成長されることを期待する。