



Best Customer Support  
of The Year 2023

## 奨励賞

エヌ・ティ・ティレゾナント株式会社(現:株式会社 NTT ドコモ)  
体制改革で再架電率激減! ~BI ツールを活用した見える化への挑戦~

同社 顧客フロントチームは、個人向けのインターネット接続サービスの総合受付センター(3 拠点)、テクニカルサポート(3 拠点)、総勢 1050 名のコンタクトセンターをマネジメントしている。電話以外に DX チャンネルとして、ウェブサイト、チャットボット、有人チャット、AI 自動応答等を活用して、「24 時間 365 日いつでもお客様の困りごとを解決できるセンター」を目指している。

人とデジタルの両面でお客さまをサポートするハイブリッド運営の実現を目指しているが、電話と比較して、DX チャンネルは、お客さまの再架電率が高いことを問題と捉え、『DX チャンネルの再架電率を 15%低減する』ことを目標として活動を行った。(※再架電率:電話で DX チャンネルを選択したお客さまが、もう一度同じ番号に電話する割合)

センター部門(顧客対応部門)単独では改善できないため、サービス部門(販売推進部門)、デジタル部門に連携・協力を求めたが、当初は対応履歴をデータ化できないことにより、対応状況を的確に他部門に伝えられず難航した。そこで、他組織に発信する観点で対応履歴を再構築し、全拠点のオペレーターが正確に入力できるよう、対応履歴入力を品質評価の対象にするなどの取り組みを行い、対応履歴のデータ化・分析を可能にした。また BI 専門チームを発足させ、問い合わせ傾向や入電量等、センター状況を可視化したことで、組織横断のワーキンググループとしての活動を開始させることに成功した。

問い合わせ件数をキーにした FAQ の改善などにより、2022 年 12 月には、目標としていた DX チャンネルの再架電率 15%低減を達成するとともに、ウェブサイトの解決率も 4%上昇するなど評価に値する結果が出た。

センター部門、サービス部門、デジタル部門が部門横断のワーキンググループを結成して、データを共有しながらディスカッションして問題解決できる体制を整え、目標を達成できた点は評価に値する。

一方で、顧客視点での満足度調査や分析等がなかったため、社内の取り組みがお客さまにどのような影響を与えたかを明確化できなかった点は残念である。

今後は、ワーキンググループでの議論をすすめ、DX チャンネルにおける課題解決率をさらに向上させるとともに、その過程においての具体的な活動内容を発表いただけることを期待して、奨励賞を授与する。