



Best Customer Support
of The Year 2023

奨励賞

エムオーテックス株式会社

サポートとサクセスの連携でプロアクティブ且つ戦略的サポートを実現

ネットワーク・ソフトウェア・メーカーの当社では“LANSCOPE シリーズ”の企画・設計・開発・販売・サポートの提供をしており、その製品をお客様に使い続けていただくために、製品に関する問合せ対応を行うカスタマーサポート部と、導入目的を実現するため PUSH でフォローを行うカスタマーサクセス部が連携してカスタマーサポートを担っている。

従来からの課題として問合せ内容確認に時間が要していることと、インシデント内容の複雑化によって復旧対応に時間が要していること、状況によっては復旧困難に陥ることがあるのが挙げられる。それらの課題を解決するため、お客様からシステムの利用状況データを自動的に収集してインシデントを検知し、その影響度に合わせて適切なフォローを実施する運用を確立させる取組みを行った。

その取組みによってトラブル発生時に PUSH で連絡することにより、問題の早期解決とお客様満足度の向上を実現。課題であった問合せ対応日数を平均 24 日から 19 日に、5 日短縮することができた。またインシデント発生後すぐに対応することで、複雑化する前に余裕をもって対処ができるようになり、サポートチームとお客様双方の負荷軽減につながった。

今回はカスタマーサクセスのプロアクティブ活動をテーマに、製品機能としてサポートに繋がる仕掛けを実装してインシデント対応時間短縮を目指す取組みを行い、成果を出していることを評価して奨励賞を授与するものとする。

ただ情報収集しているお客様が一部に限られていることが現行の課題で、標準で情報収集機能を実装している上位製品への移行を進めることが重要な命題である。またお客様満足度を数値化することと VOC 取得を進めて不足している課題を克服して、経営課題としての解約防止につなげる活動を進めることを期待する。