



Best Customer Support
of The Year 2025

特別賞(デジタル推進)

株式会社 WOWOW コミュニケーションズ

お客様を知ることで見えた👁️ デジタルサポートへのスムーズなシフト

株式会社 WOWOW コミュニケーションズは企業とお客様との関係づくりを得意分野として、コンタクトセンターサービスを中心に應對品質向上サービスやデータマーケティング、デジタルマーケティング等カスタマーサポートに関わるさまざまなサービスを提供している企業である。当取り組みを推進するのはデジタルカスタマー領域を担当する組織で、デジタルチャネルを組み合わせたカスタマーサポートの運営をしている。

同社ではカスタマーサポートにおけるお客様接点の多様化が進み、従来の「電話中心」のサポートでは幅広いお客様層のニーズに対応しきれない課題があった。これを解決するためにデジタルカスタマー領域に注目して、FAQ、チャット bot、有人チャットの 3 つのどのチャネルを利用しても、一貫した質の高い対応を提供できる体制の構築に取り組んだ。本取り組みでは、「お客様を理解すること」に注目して進めたことが特徴である。お客様がサービスを利用した時の「細かい行動」や「深層心理」などはデータに残らないため、データの活用だけでなくデータに残らない部分も含めてお客様に寄り添いながら改善活動を実施した。

まずデータによるニーズの具体化を目指して、FAQ を整理・統合してお客様が必要な情報に素早くたどり着けるよう改善した。具体的には解決率向上を目指すために、お客様のニーズに合わせた回答へ導くよう分岐を設けるよう改修した。次にコンテンツにより視聴するお客様のセグメントは異なるため、お客様が求めているニーズに合わせた「わかりやすい」コミュニケーションを設計した。具体的にはチャット bot でお客様に合わせた回答を提示する仕組みを構築して、FAQ を含む回答内容の迅速更新を実現した。

さらに作り手の視点に加えて、お客様の行動や心理に着目してデータでは見えない部分を補うユーザーテストを、お客様が実際に行うシチュエーションに沿って操作をしていただき、お客様の行動データからどこに課題があるのかを洗い出し、課題の解決策を基に改修を実施した。このユーザーテストによってお客様の実態を掴んだ改修を加えることができ、デジタルカスタマー領域でもコール領域に劣らない高品質なサポートが提供できるようになった。

以上のようにお客様目線での様々な改善活動を積み重ねてきた結果、問合せのデジタル比率の向上が取り組みの成果として表れている。それに加えて FAQ、チャット bot、有人チャットすべてのチャネルにおいて解決率が対前年度比で向上しているのも取り組みの効果である。お客様視点にこだわってデジタルチャネル改善を行って効果を出していることから、特別賞(デジタル推進)と評価した。