



Best Customer Support
of The Year 2025

特別賞(自己解決率向上)

ネスレ日本株式会社

GenAI に頼らず実現!消費者による自己解決チャネルの改善 PDCA

ネスレ日本株式会社は、「お客さまの喜ぶ顔が見たい」というミッションのもと、「顧客接点でのポジティブ経験」を実現し、「さらなる問いかけ」を行い、「お客さまの心のつぶやき」に耳を傾けている。また、「お客さまの視点」を大切に、「心のぬくもりが感じられる対話」を目指している会社である。

年間約 235 万件のお問合せを受けるネスレ コンシューマーエンゲージメントサービスセンターでは、消費者（お客さま）自身によるインターネット等での情報収集が一般化し、メールやチャットでのお問い合わせが主流となっている。このような状況のもと、ノンボイスチャネルのサービスレベル向上によるさらなる顧客満足向上とコンタクトセンターにおける人手不足・人件費高騰抑制に取り組んでいる。

本センターでは、消費者対応チームとノンボイスチームを組織しており、消費者対応チームは日々のリアルなお客さまとの対応からコンテンツを作成し、ノンボイスチームが問題解決率・PV 数、クリック率などからコンテンツデータを分析し、コンテンツの改善案を作成するという PDCA サイクルを回している。さらに、消費者対応チームとノンボイスチームが毎月合同ミーティングを開いて、コンテンツの品質を高め、より消費者が自己解決しやすいようアップデート活動を行っている。

この、「消費者による自己解決チャネルの改善 PDCA」により、総コンタクトに占める消費者自身による自己解決チャネルの利用割合は 90%、総コンタクトに占める FAQ での解決の割合は 73%となり、全体の解決率が向上している。また、電話による問い合わせ件数は 18%減となっており、全体的に消費者のエフォートレスな自己解決を実現している。

また、消費者のエフォートレスな課題解決を実現するとともに、生産性向上にも大きく寄与することとなり、これにより削減したコスト分は消費者が求めている新たな自己解決の仕組みに投資をし、さらなる自己解決率向上を追求していく適切な流れが実践された取り組みである。

自己解決率の向上と顧客満足度の相関性の分析など、さらなる向上が期待できること、本取り組みにより、お客さまの自己解決率の向上に大きく貢献したことから、特別賞(自己解決率向上)と評価した。