



Best Customer Support
of The Year 2025

奨励賞

GMO グローバルサイン・ホールディングス株式会社

人手不足時代に挑む～AI と IVR の力で叶える、業務効率化と顧客体験の向上～

GMO グローバルサイン・ホールディングス株式会社 GMO サイン事業部 プロダクトセクション カスタマーサポートグループは、クラウド型電子契約サービス「電子印鑑 GMO サイン」のカスタマーサポートを担当している。問い合わせ件数は年間で約数万件にのぼり、サービス契約者及び契約相手方のお客様などからの、幅広い問い合わせに対応している。

コロナ禍以来、業務が急拡大したことにより、電話および有人チャットでおこなっていた問い合わせ件数が増加し、対応に時間を取られ、顧客体験価値の向上に取り組むことが困難な状況に陥っていた。そこで効率的にお客様の期待に応える仕組みを構築したいと考え、AI チャットボットと IVR 導入で業務効率化を図りつつ、社員の対応業務の幅を広げ、顧客体験の価値向上を目指す取り組みを開始した。

まず効率化に向け、AI チャットボットと、IVR の導入に着手した。AI チャットボットの導入では、チューニングと AI エンジンの変更により回答精度 97%を維持できるようになったことにより、有人チャットから、AI チャットボットへの完全切り替えを達成し、毎月 2 人分の工数削減に成功した。あわせて、24 時間 365 日のチャットボットによるサービスが可能となり、顧客体験が大きく向上した。また、IVR 導入により、電話で完了できないコールはお問い合わせフォームへ誘導することで、問い合わせ数が 100 件 (700 分) 減少した。

そして、上記の取り組みにより確保できた時間を活用して、顧客体験価値の向上を目的に、「プロダクト改善」「動作テスト」「ヘルプページ作成」「お知らせ告知」の4つのサークル活動を開始した。プロダクト改善では、多くの改善提案が採用された結果、お客様の自己完結率向上に貢献した。動作テストチームは 95 件のバグを発見、不具合を未然に防止し、ヘルプページ作成の活動により、ヘルプページのビュー数は前年比 142.2%に向上した。お知らせ告知では、フローの見直しにより掲載までにかかる時間をさらに短縮するなど、短期間で多くの成果を挙げている。

活動は始まったばかりで課題は多いが、IT 活用により業務を効率化するとともに、『お客様のために何ができるかを自ら考え行動する組織文化』が醸成されつつあり、本取組みは、社員の人材育成や、ES 向上にもつながっている。今後も高いモチベーションをキープしつつ、スピード感を持って果敢にチャレンジしていただくことを期待し、奨励賞と評価した。