



Best Customer Support  
of The Year 2025

## 奨励賞

パーソルコミュニケーションサービス株式会社

チャレンジ!家電業界のコールセンター化～慣習を知る近道は音声と対話にあり～

パーソルコミュニケーションサービス株式会社は、企業向けヘルプデスクの専門会社として成長してきた。「企業と顧客を人と ICT のチカラでつなぐ」をモットーに、お客様企業の価値を創造しビジネスの発展に貢献している。当取り組みの推進組織は新潟サポートセンターで、パソコンのテクニカルに強く、実直で追求する県民性を有し、運用視点の評価・分析の実績を持っているのが特徴である。

新潟サポートセンターではパソコンを中心としたテクニカルサポートを拡大してきたが、今回新たに家電メーカーからの商談があり、パソコン系以外の新業種参入としてチャレンジしたのが当取り組みである。業界独特の慣習が多くある家電業界において、問い合わせ対応窓口と修理・部品センターの注文窓口業務を行うコールセンター化プロジェクトを立ち上げ、現状調査から可視化・分析し、コールセンターの設計、構築、運用までの計画を立てて実行することとした。

当プロジェクトにおいてまず実施したことは業務を理解するためのアセスメントで、現地（3 拠点）にて現状調査を実施。担当者へのインタビューによって人員構成や、窓口実績、導入システム等を調査したほか、各窓口のコールモニタリングや対応プロセスとワークフローの確認を行い、毎週の定例会によって認識のずれを解消してお客様との信頼関係を構築していった。アセスメントの中でも特にコールモニタリングによって多くの情報を収集することができ、その分析によって業務効率化に向けての改善提案を実施した。その提案内容は業務の定量化、運用のドキュメント化、業務のマルチ化、業務の自動化で、お客様にその内容が評価されて運用業務を任せられることになった。

当初段階的な業務移行を提案したがお客様から早期開始の要望を受け、予定を変更して出来る機能を前倒ししつつコールセンターを 2 か月で構築して運用開始を実現した。

以上の取り組みにより、大きく 4 つの成果を挙げた。マニュアルとナレッジを整備し、誰でも同じサポート業務ができるような育成カリキュラムを構築、窓口毎の対応にばらつきが散見された製品別担当の業務分担を、在庫や対応記録の情報共有により業務稼働の均一化とマルチスキル化を行った。また入電状況が測れないことに対してシステム導入により、KPI 取得が可能となって応答率の改善と対応時間の削減を実現し、紙の FAX 管理については受信時に PDF 化したことにより、仕分け作業の一部自動化とペーパーレスを実現した。

新業種参入である家電メーカーコールセンターの設計、構築、運用プロジェクトの成功事例であるが、顧客満足度や、クライアントへの価値提供の効果測定はこれからであり、今後より大きな効果が出ることを期待して奨励賞と評価した。