



優秀賞

日本たばこ産業株式会社

ユーザビリティ向上を企図したお客様対応チャネルのデジタル化推進

日本たばこ産業株式会社は、グローバルに事業を展開する企業であり、主力事業であるたばこ分野では、紙巻きたばこからデバイスを用いる加熱式たばこへのシフトが進行している。年間 34 万件にのぼる問い合わせのうち、加熱式たばこの普及に伴い、製品の使用方法やトラブル対応に関する内容が増加している。

このような状況の中、お客様コミュニケーションと VOC 活用を担う Consumer Satisfaction 部門では、ユーザビリティ改善による顧客満足の上昇を目的に、対応チャネルのデジタル化を推進した。

同部門は、お客様コミュニケーションチャネル全体におけるあるべき姿と戦略方針を策定し、2021 年からは構築フェーズとして顧客ニーズに応じたチャネル開発を実施した。2022 年から 2024 年にかけては強化フェーズとして、各チャネルの機能拡充や導線の最適化を推進し、より円滑なお客様サポートを実現した。また、チャネル戦略としては、“人”を介した窓口と“デジタル”のチャネルの両立を基本方針として掲げ、お客様の多様化するニーズに対応している。

具体的な取組みとしては、Chatbot の機能拡充（製品トラブルの問診および交換受付の完全自動化など）、Live Chat システムおよびチャネルの構築、Web サイトの強化を実施した。チャネルの強化だけではなく、Visual-IVR の導入および LINE、メルマガ、ブランドサイト等からデジタルチャネルへの導線の強化も推進した。個別チャネルの強化だけではなく、お客様コミュニケーションチャネル全体でのあるべき姿、戦略を明確にし、推進したことに加えて、自部署だけでなく、関係組織との連携および協業体制を築いたことがポイントとなっている。

こうした取組みの成果として、従来の電話中心の対応からチャネルの比重が Chatbot 中心へと移行した。また Live Chat においても、一定の支持を得ており、チャネルの進化に寄与した。このように、Chatbot の機能拡充および UI 改善により、お困りごとの解決力を大幅に向上させた結果、お客様の嗜好に応じたチャネルをお客様自身で選択できる状態を実現できた。

以上の通り、マルチチャネル化のあるべき姿と戦略を明確にした上で、お客様の CX 向上を実現するためのデジタルチャネルの構築、改善によって成果を上げてきた。今後もお客様コミュニケーションチャネルの目指す姿の実現に向け、お客様ニーズに即したチャネルの改善を志向していることから、優秀賞に相応しいと評価した。