



Best Customer Support
of The Year 2023

特別賞(公教育支援推進)

株式会社ベネッセコーポレーション

～劇的に変化する公教育を支援～ 組織全体で目指す「ミライシード」の顧客対応力強化

コロナ禍により、GIGA スクール構想の整備計画が大幅に前倒しとなり(当初 23 年度予定の児童生徒1人1台の端末整備は、21年度中にほぼすべての学校で完了)、これに伴い混乱する学校現場のICT活用支援が急務となった。同社では採用学校数が急増している同社の学習ソフト「ミライシード」の顧客サポート「テクニカルサポートグループ」を立ち上げた。

同グループは、全国の小中学校約 9000 校 300 万人にスピード感のある顧客サポートサービスを提供するために多くの壁に直面しながらも解決に向けて実行を進めていった。直面した壁は、顧客の複雑さ(「先生」以外の複数アクターの存在)、顧客環境の複雑さ(異なる端末、OS、ネットワーク環境)、自治体毎に異なる状況、さらには、社内外の組織間における連携課題などがあった。これらの壁を打ち破るべく、次の課題に取り組み、成果を得ることができた。

① 調査対応案件の長期化への対応

社内外を横断した関係者を巻き込んだ毎朝ミーティングの実施、また調査対応結果からテクニカルなナレッジの蓄積を実行。2次対応で蓄積したナレッジ 329 件のうち、275 件(84%)を1次窓口に移管。2次対応窓口での平均顧客対応日数の大幅削減(FY21 平均 10.7 日から FY22 平均 4.8 日)を実現した。

② 組織全体での対応力強化

現場の対応組織である営業担当者、ICTサポートを巻き込み、蓄積したナレッジを活かし、ツールやトレーニングを通じて、組織全体としての顧客対応のレベルUPを実現した。

③ アプリ改訂へ顧客のリアルを還元

問合せの多い工程を分析、ユーザー行動と照らし合わせてアプリ課題を抽出、その改善方法をアプリ開発チームと共に検討。顧客視点での開発優先度を決定し、機能改訂を実現させた。その結果、年度更新に関する問合せ数を、対昨年比で 33%削減することができた。

今回、テクニカルサポートにおける顧客満足度向上の数値結果までは成果として出せなかったが、今後はより具体的な目標値を改めて設定し、顧客満足と活用度合を見える化し、活用度向上と同時に利用者の利便性・生産性向上を目指し、公教育の一層のDX化に向けて貢献されることを期待する。

サービスを立ち上げて、1年という短い期間で壁にぶつかりながら、混沌と困難を越えて、公教育の分野で成果を上げたことは評価に値するため特別賞(公教育支援推進)を授与する。