



奨励賞

クリアル株式会社

CS 対応の効率化による工数削減と CS 回答の質の担保の両立を実現

オンライン不動産投資市場の拡大をマーケットリーダーとしてけん引するクリアル株式会社では、資産運用需要の高まりもあって、登録投資家数の拡大とともに問い合わせ数が増加し、CS のリソースを圧迫する状況に直面していた。その状況を改善させるためには、事務的な対応で解決できる問い合わせは効率化し、複雑な問い合わせには丁寧に対応し回答の質を担保するための仕組みを構築する必要があり、以下 3 つの取り組みを実施した。

①問い合わせのデータ化とピンポイント施策の実施

問い合わせ種別の分類化と分析によって、特定の問い合わせを減らすミクロな視点の施策と、問い合わせ総数を減らすマクロな視点での施策を実施。具体例として、問い合わせフォームに Q&A へのサジェスト機能を付けることで問い合わせ数削減とお客さまの課題解決スピードアップを実現した。また自身の登録ステータスが不明なお客さまからの問い合わせが増加した際には、自身で登録のステータスが確認できるよう、自動でメール送付される機能を実装し、対象の問い合わせ数の削減に成功した。

②AI チェッカーによる回答文の添削の導入

回答文案を入力すると AI が不自然な部分を添削する自社開発ツールを導入し、問い合わせの回答や Q&A の内容に誤字脱字や不自然な文脈がないかをチェックするプロセスを実施。チェック作業工数軽減による効率性向上だけでなく、入力ミスによる数値化できない信用度の低下を予防する品質向上に貢献した。

③アンケートの活用で未解決の問い合わせを掘り起こし

問い合わせの回答後にお客さまから返答が無く解決したかどうかわからないケースについて、解決したかを尋ねるアンケートを導入。アンケート結果が未解決の場合には、フォローが可能かどうかを協議し、必要に応じたフォローを行って解決率アップを実現した。

これらの取り組みによって、メール問い合わせ数の削減、問い合わせページからの問い合わせ数削減、アンケートフォロー解決率の増加等施策ごとに成果が出ている点と、投資家数の大きな増加にもかかわらず問い合わせ総数の抑制に成功していることから、奨励賞と評価した。

まだカスタマーサポートとしては初期段階の印象があり、お客様満足度と効率化の両面においてさらなる施策と成果の必要性を感じる。この業界ではあまり見られないサポートの大切さを重要視して進む姿は好感が持てるので、CS 対応の良さが競合との差別化ポイントになるよう、引き続き取り組みを進めていただきたい。