



優秀賞

ESRI ジャパン株式会社

ローカルからグローバルへ 自己変革の物語

GIS (地理情報システム) パッケージソフトウェア国内最大手 (※) の ESRI ジャパン株式会社は、米国 Esri 社が開発するソフトウェア「ArcGIS」の日本国内での販売やコンサルティング、サポートなどのサービスを提供している。日本国内の ArcGIS ユーザー向けには、10 年以上に渡って日本独自で用意したサポート Web サイト、およびサポートスタッフ向けのシステムを使い技術サポートサービスを提供してきた。2021 年、米国 Esri 社主導でサポート Web サイトをグローバルで統合することが決定され、ESRI ジャパンとしては選択の余地のないシステムの切り替えとなり、ユーザーにも混乱が生じ、顧客満足度の低下に大きく影響を与えた。

そこで、顧客満足度の向上を目指すため、満足度の低いユーザーのアンケート自由記述コメントから、不満に思われている項目を分析した結果、特に「回答速度」「回答内容」「コミュニケーション」「Web サイト」に関する共通した不満が多いことが分かった。それらの項目について、米国主導によるシステムや Web サイトそのものの改善には時間がかかるため、ESRI ジャパンのサポートスタッフ全員で、各項目の対策に責任を持つチームに分け、さらにそれらをまとめて全体的な業務フロー改善の検討と意思決定を担う「業務改善」チームを編成し、小集団活動を行った。

サポートの KPI として、米国からは顧客満足度で 4.5 点以上 (5 点満点)、問合せの平均解決日数で 7.0 日以下を求められている。活動を始める前の 2021 年、また活動を開始して数か月の 2022 年には、顧客満足度は 4.3 点であったが、取り組みが進んだ 2023 年には年間平均で目標以上の 4.65 点まで改善することができた。同時に、2021 年には 12 日以上かかっていた問合せの平均解決日数を、2023 年の年間平均で 6.8 日まで短縮し目標以上の改善を達成した。また、すべてのメンバーが小集団活動に参加し責任を持つことで、一人ひとりの意識が変わり、単に日常業務として問合せ対応をするだけでは得られないモチベーションの向上にも繋がった。

同社が直面した課題は外資系企業で起こり得る事例であり、今回の取り組みは他の外資系企業の参考になるとともに、この取り組みにより、スタッフのモチベーション向上にも繋がった点は他社のコンタクトセンターでも非常に参考になる取り組みであるため、優秀賞に相応しいと評価した。

※デロイト トーマツ ミック経済研究所 ビジネス・アナリティクス市場展望 2022 年版

<https://mic-r.co.jp/mr/02290/>