



Best Customer Support  
of The Year 2023

## 優秀賞

東日本電信電話株式会社／キューアンドエー株式会社

「高齢化社会のデジタルディバイド解消への挑戦」～シニアマイスターによる CX 提供

---

コンタクトセンターでは急激なデジタルチャネルの進展が加速しているなかで、現状は、シニア層のデジタルリテラシーはデジタルチャネルの進展に追いついていないため、デジタルディバイドが発生してしまっている。

高齢化社会に構造変化が起こるなかでは、シニア層へのサポートの重要性は今後ますます高まり、社会課題ともなるため、同社では、デジタルチャネルの恩恵を受けていないシニア層のデジタルディバイド解消の取り組みと、現状ではまだシニア層の利用が多い、電話サポートの対応強化の取り組みを行った。

デジタルチャネルにおいては、シニア層が利用する独特な言い回しや、使用する用語などについて分析を行い、チャットボットや FAQ がシニア層でも利用しやすいように工夫を行い、更に FAQ には回答に文字だけでなく、画像・動画なども利活用しシニア層でも直感的に理解しやすくなる取り組みなども行っている。

また、電話対応においては、高齢者の対応パターンについて分析を行い、高齢者に対して高品質な対応を行うためのノウハウの蓄積を行った。蓄積されたノウハウを基にして、シニアサポートのスペシャリストを育成するために、「シニアマイスター制度」を構築し、シニアサポートのスペシャリスト＝シニアマイスターの育成の推進を行った。シニアマイスター制度の取り組みにより、難しい高齢者対応にオペレーターが積極的に取り組み、結果として、対応品質の向上だけでなく、業務の効率化や問題解決率も向上し、解約の抑止率も大幅に向上することとなった。

同社の取り組みは、これからのコンタクトセンターで起こり得る、高齢者のデジタルディバイド解消の事例と、高齢者に対するオペレーターの対応姿勢は、他のセンターの参考となる事例である。

今回の同社の取り組みは、シニアマイスター制度を利用することで、従業員のモチベーションを向上させ、モチベーションの高い従業員がシニア層の対応を行うことで、顧客の満足度の向上を実現させているという点では、「EX=CX」を実現している取り組みでもあり、優秀賞にふさわしい取り組みであると評価した。