



Best Customer Support
of The Year 2021

特別賞（IT 活用賞）

東日本電信電話株式会社／キューアンドエー株式会社

「VOC 分析を活用したコロナ禍におけるお客様のお困りごとの早期把握・改善による顧客体験の向上」

契約者 100 万を超える「リモートサポートサービス」を提供する東日本電信電話株式会社では、新型コロナウイルスの拡大に伴う緊急事態宣言の発令などにより在宅率が増加、更にテレワーク、遠隔教育等への対応のため、リモートサポートサービスでは IT に関する様々なお問い合わせが急増し、お客様のお困りごとに変化が感じられた。そこで、お客様の本当のお困り事や隠れたニーズを把握・分析し、応対品質向上・サービス改善を目指した。

リモートサポートサービスのサポートセンタの感染症対策も行いサポートセンタの安全も確保しながら、お客様の声を早期に把握する仕組みとして VOC 分析をキューアンドエー株式会社と共同で体制を構築。コロナ禍においてもお客様の事前期待を超える対応を目指し、本施策に取り組んだ。

2020 年 10 月より POC を行い、2020 年 11 月より VOC センターの構築を開始。分析システムを導入し分析官を育成。2020 年 12 月～2021 年 2 月にかけて、お客様の具体的なお困りごとのヒアリングと通常応対中のお客様の声の 2 種類のデータを収集し、コロナ禍におけるお客様の声の分析を実施。分析結果より応対改善、FAQ 改善、サービス強化を実施した。

具体的には、サポートセンタでの対応を音声テキスト化ツールからデータ取込み、テキストマイニングツールで分析できる形態に加工し、ビッグデータ分析やヒアリングを組み合わせることでお困りごとを深掘し、応対・運用を改善。改善効果は、お客様満足度・NPS 等にて測定した。コロナ禍におけるユーザーのお困りごとと分析結果をもとに応対・運用を改善した結果、お客様の事前期待を超える応対を実現し、コロナ禍でもタイムリーに顧客体験の向上を実現できた。

今回の取り組みは、コロナ禍でリモートサポートサービスのコール量が増え厳しいセンタでの運用状況ではあったが、IT を活用した VOC 分析によるお客様のお困りごとの早期把握・改善による顧客体験の向上の取り組みは評価できる。今後は、お客様の声から得られた情報をサービス改善や新たなサービス開発に活かすとともに、本取組みを NTT 東日本全サポートセンタに広げることにより、より多くのお客様の声を定量的に分析し、積極的に運用改善やサービス開発に活かすことにより、タイムリーなお客様対応力強化を実現することを期待して、特別賞(IT 活用賞)を授与する。