



NECパーソナルプロダクツ

ネット予約・遠隔サポート・フォローアップメール Webと電話をミックスした高品質サービスを提供

NECパーソナルプロダクツは、NEC製のコンシューマ向けPCのテクニカルサポートなどを行う121コンタクトセンターを運営している。この中で、ITツールを駆使して業務効率化を図ると同時に高い顧客満足度を維持していることを評価された。

PC事業本部カスタマーサービス本部の田島和昭グループマネージャーは、「商品がコモディティ化しているに加え、デジタル家電やインターネットへの接続などサポートサービスへのニーズの多様化・高度化が始まっています。また、ブロードバンド環境の普及により、電話以外でのサポートも可能になりました。NECの持つIT力を活用し、新たなサービスを提供することで差別化できるチャンスが到来しました」と、昨今のテクニカルサポートについて話す。

そこで、電話サポート予約、

リモートサポート、フォローアップメール などITを使った新サービスを投入し問い合わせを効率的に処理、CS向上につなげている。

快適な電話サポートの提供と同時にeセルフサービス利用を促進

具体的な取り組みは次の通りだ。

電話サポート予約は、同社PCサポートサイト「121ware.com」上に航空券予約のような画面を掲載し、顧客がサポートセンターから電話を欲しい時間を予約できる仕組み。顧客は、自分の都合の良い時間を指定できるため、テクニカルサポートセンターにありがちな“つながらない”状態を解消できる。また、事前に問い合わせ内容やPC設定情報を取得できるため、エージェント側はあらかじめ準備したうえで顧客対応が可能になる。

リモートサービスは、エージェントが顧客のPCを遠隔操作して代理設定を行うことで対応時間を短縮する。また、目の前で設定操作が展開されるため、顧客は理解しやすくスキル向上につながる。

フォローアップメールは、案件がクローズした顧客に対し、問い合わせ内容とマッチングしたFAQを添付したEメールを配信す



PC事業本部カスタマーサービス本部の田島和昭グループマネージャー

るサービス。一度は理解した操作でも、後に忘れてしまったという人は多く、再コールを防ぐのに役立つ。

こうした取り組みにより、電話の着信率はテクニカルサポートでは比較的高い70%を達成、一方で再コール発生率は15%の削減に成功した。また、顧客満足度は社内調査で80%以上をキープし、リピート購入にも貢献しているという。

同社は、さらなるIT活用も推進している。最近では、インターネット経由で自動的にPCの環境診断・設定変更ができる「自動設定ナビ」をリリース。「ポップリンク」によるプッシュ型の情報提供では、OSのアップデートを促している。これらはeセルフサービスの利用を推進し、呼量削減と同時に顧客のスキル向上につながる施策となっている。

今後は、Web系サービスのさらなる利用率向上が課題だ。Webサイトや雑誌媒体などを通じ、広くサービスを広報し、“サポートのNEC”をアピールしていく考えだ。

電話サポート予約画面例

