

## ソニー

LANケーブルは“うどんくらいの太さ”  
初心者向け用語の徹底で満足度90%超

ソニーは、昨年5月からコンシューマ向けPC「VAIO」のサポートサービスに、PC初心者に合わせて専門窓口「初心者ダイヤル」を追加している。このサービスの開設に伴い、サポート全体のルールや基準の見直しを行ったことが、CS向上とサポート体系の再確立をもたらし、これが決め手となって審査員特別賞が授与された。

同社が販売するVAIOは、1997年の発売当初からPCスキルの高い中上級者向け商品というイメージが定着していた。ところが、一昨年ユーザー調査を実施したところ、予想に反して初心者ユーザーが多いということが明らかになったため、初心者向けサポートの充実を図ることとなった。

サポートの見直しにあたって、ま

初心者向け用語の徹底を新聞広告でアピール

ずは専用の窓口を設置した。対応の効率や生産性は度外視、クオリティ追求を徹底した。具体的には、初心者向け説明用語の精査とエージェントへの徹底指導を行い、モニタリング定常実施による対応スキルチェックを心掛けている。

説明用語の例について、同社VAIO事業部門VAIOカスタマーリンク カスタマーインターフェース課の岡本英央統括課長が、「LANケーブルはうどん位の太さのケーブル、USBはほうきのようなマークの差込口といった具合」と説明すると、来場者は一様に納得した様子を見せた。

初心者専用サポートサービスが  
店頭販売時の販促ツールに

同社調べによる初心者ダイヤルの



VAIOカスタマーリンク カスタマーインターフェース課の岡本英央統括課長

顧客満足度は90%を超えている。また、こうした初心者対応のノウハウ蓄積は、初心者向け以外のサポートの効率維持にもつながり、結果として、コンタクトセンター全体における「品質(CS)」「効率」の両立を実現している。

さらに、同サービスは製品の購入動機を促す販促ツールにもなっているという。具体的には、カタログや店頭POP、広告などで初心者専用窓口を訴求することでPCスキルに不安を覚えるユーザー層の購入を促進した。実際に、購入前に同サポートサービスを知っていた顧客を対象とした調査結果では、およそ9割の回答者が「サポートサービスが魅力で製品を買った」と答えたという。

「専門用語を使わず、わかりやすい言葉に置き換えて話す」という顧客対応の基本を徹底したことで、このような好結果を得られたことは審査員から高く評価されただけでなく、多くの来場者(センター運営者)が共感する報告でもあった。

