



銅賞 / プロセス賞

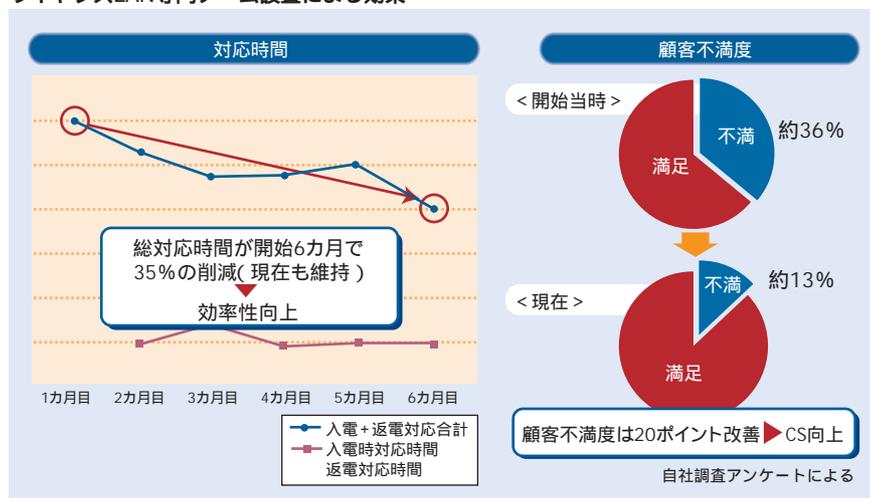
ソニー

## 急増する無線LANへの問い合わせに対応 専門チームの設置で顧客の不満度23%減

ソニーのコンシューマ向けPC「VAIO」の事業部では、年々増え続けるワイヤレスLAN関連の問い合わせへの対応が頭痛の種だった。そこで、専門チームを設置して対応窓口を一本化。CS/ESの向上につなげた。

同社では、ワイヤレスLANを搭載したノートPC機種が拡大したことから、問い合わせの数が2003年の1万4000件から2005年の5万4000件へと急増した。だがワイヤレスLANは、設定が複雑なうえに、影響の範囲がPC本体からネットワーク機器、プロバイダなどへと多岐にわたる。結果として、受けた電話を一度で解決できない状況が発生し、CSの低下を招いていた。さらに、解決までの処理時間も長いことが、サポートサービスの効率性とESを下げる原因となっていた。

### ワイヤレスLAN専門チーム設置による効果



そこで、ワイヤレスLANの問い合わせに対応する専門チームを設置し、他のチームとは異なるオペレーション体制を敷いた。

専門チームには、ネットワークやPCへのリテラシーが高いオペレータを集めた。通常の窓口で一次対応した後に一旦コールを切り、依頼を受けた専門チームが返電する体制を採用。途中でバックヤードのスタッフを経由せずに設計チームと直接やりとりする、専門チーム独自のオペレーション体制を敷いた。メリットは、一次対応で内容分析できるうえ、対応依頼が少ないときは専門チームを通常案件に当たらせることができる点だ。

このほか、問い合わせの多い他社製のワイヤレスLAN関連機器については、実機を購入して検証したり、取り扱い説明書などからも関連



VAIO事業部門VAIOカスタマーリンクオペレーション担当 岡本英央部長

情報を収集し、メンバーのナレッジとして蓄積した。VAIO事業部門VAIOカスタマーリンクオペレーション担当の岡本英央部長は「ベテランのオペレータが主体となり、無線LANの仕組みについて意見交換を重ねたことが、専門チームのスキルアップにつながりました」と話す。

### 専門チームの設置により 総対応時間・返電回数が1/3減少

ワイヤレスLAN対応専門チームの設置により、総対応時間が半年で35%減少。案件解決までの返電回数も32%減った。また、CS調査でチーム設置前は36%あった不満度ポイントは、13%に下がったという。

「波及効果として、専門チームが一目置かれるようになりました。専門チームが、ワイヤレスLANの取り扱いを記した説明書やWebサイトの改善案を提案するようになり、コンシューマ向けのWebサイトは、ワイヤレスLAN初心者にも分かりやすくなりました(岡本部長)。