日本アイビーエム・ビジネスサービス

研修・モニタリング・フロー改善――CS調査で浮上した“3つの課題”への取り組み

日本IBMおよびグループ社員、計4万5000人が活用する社内業務用ITツールなどのヘルプデスクサービスを行っている日本アイビーエム・ビジネスサービスは、顧客満足度（CS）調査から抽出した3つの課題に対する取り組みを発表した。

同社のCS調査は、問い合わせの案件のなかからランダムに抽出した5％の顧客に対し、その対応について、運用・コミュニケーション・テクニカルの3カテゴリを5段階で評価してもらうというもの。トップ2ボックス90％の目標を掲げ、年平均についてはクリアしていたものの、月別では90％を下回る月が半分ほどあったことから、不満足評価の抽出・分析を実施し改善を図った。

CS調査分析から見えた課題は、①IT／コミュニケーションスキルの不足、②システム変更や障害などへの対応の遅さ、③運用の非効率――の3つ。そこで、まずITスキルについては、Notes班、OS/PC班、リモート班、セキュリティ班、申請班など、スキルアップ重点項目ごとに班を編成し担当内容にリンクしたスキルを重点的に磨いた。さらに、取得したスキルは研修を通じてお互いに共有。これにより一次解決率は向上したが、一方で技術的な応用問題に回答できないという新たな課題に直面した。そこで、OSや汎用的なソフト／ハードウエアなどの基礎情報の研修を担当する専門チーム（社内）と協力し、基礎知識の全員共有を図った。

次に、コミュニケーションスキルについては、必要に応じて優秀なオペレータの応対をモニタリングさせることで学ばせる機会を設けた。並行して、画面操作のモニタリングも可能になったことで、FAQ検索方法など処理能力の向上も促した。

一方、システム変更や障害への対応については、開発部署とコールセンターの運営担当者の情報連携を強化し、想定FAQの作成や事前研修などの対応が迅速に行えるようになった。

NCOサービスデスクの本村明夫サブリーダー（左）と横田 勇CSR

また、転送については、とくに多い問い合わせで2次窓口への転送率の高いものを抽出し、そのコールを切り出して直接2次窓口に入電するコールフローに切り替え、無駄な転送の発生を防ぐことに成功した。

スキルアップが生む「自信」離職率が5％台から1％台に

これらの改善施策を行った後、CS調査を再び行ったところ目標通りトップ2ボックス90％を毎月維持することができた。さらに、副次的な効果について、NCOサービスデスクの横田 勇CSRは、「現場で対応するオペレータからは、『対応に自信がついた』という声があがるなど、業務へのモチベーション向上が顕著です。その結果、離職率が5％台から1％台に下がっています」と語った。

同社は、今後もさらなる改善活動を重ね、公開FAQの充実や他部門との人材交流などによりコストとリソースの最適化を目指すという。

図　課題と改善施策の概要

問題点	原因	施策
IT／コミュニケーションスキル不足	・サポート範囲が広い ・IT関連基本知識の欠如 ・窮地での会話力不足	・弱点スキルの分担強化 ・基礎知識の深化 ・実践会話スキルの強化
障害／システム変更への対応力不足	・情報共有ができていない ・情報が入るのが遅い ・情報がバラバラに点在	・事前情報入手方法確立 ・直前教育／情報確認 ・情報収集／連絡体制強化
サービスインフラ／運用が非効率	・コール件数が多い ・2次窓口の転送が多い ・IVR操作が分かりづらい	・2次窓口への直接入電 ・時間外アナウンスの採用