



クロス・コンセプト

# 自社開発のメーラーソフトを駆使し モバイルユーザー対応でCSと効率追求を両立

受賞企業レポート

ますます増えるモバイルユーザーのカスタマーサポート、とくにEメール対応でいかに効率追求とCS向上を両立していくかは、今後の大きな課題だ。

インターネット、ワイヤレスのソフトウェア開発、サイト運営およびカスタマーサポート業務代行などを行っているクロス・コンセプトは、某ファーストフード企業のモバイルサイト運営とカスタマーサポートを業務受託（現在、サイトは他社が運営）。1300万人を超える同サイト会員の対応を、自社開発のEメールソフトを駆使することで、運営の効率化とコスト削減を実現している。受賞理由は、モバイルユーザーの実情に即したソフトウェアの利便性、および運営の秘訣と効用だ。

Outlookなど従来一般的な汎用メーラーソフトでEメール対応を運用

する際の問題点は、個人情報保護、運用の効率、コスト、オペレータのスキルの4つでさまざまな問題が生じていた（図参照）。

## 即時返信、独特の言葉遣いなど モバイルならではの特徴に対応

「モバイルメール対応では、電話と同様の即時性が求められます。また、言葉遣いが曖昧で、略語や絵文字を多用してのメッセージも多いといった特徴があります。このため、リアルタイム返信や意味を理解した的確な回答、そして個人情報保護を徹底することが、お客様離れを防ぎサイト利用頻度増加に繋がります」と、CSリレーション部の長沼沙緒里氏は語る。

同社ではこれらの問題を、メールコンタクトセンター用に自社開発したソフトウェア「CqSM」を駆使することで解決した。

迷惑メールを含む大量メールを効率よく処理するステップは、システムで迷惑メール・ゴミメールを自動処理。オペレータが返信不要メールを処理。通常問い合わせの返信（下位オペレータ：テンプレート返信、上位オペレー



CSリレーション部の長沼沙緒里氏（左）と安川麻衣子氏（右）

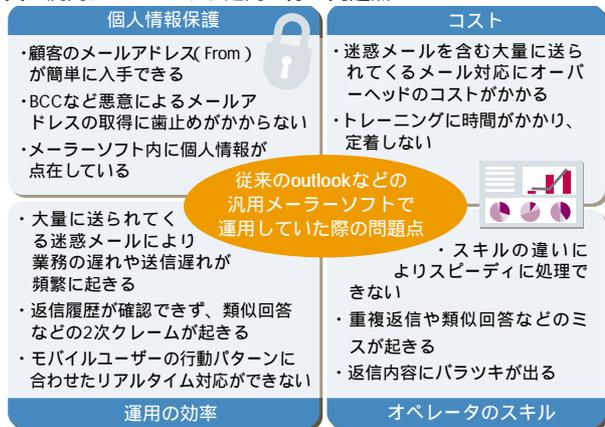
タ：入力返信）SVによるエスカレーション対応、テクニカルな問い合わせの返信。

「操作は全てクリックのみ。オペレータのスキルレベルに合わせて操作権限を設定できるので、自分の出来る範囲のみで対応できます。これによって、オペレータの負荷軽減や誤回答の回避、対応の効率アップが図れます」と、同部の安川麻衣子氏は自社開発ソフトの利点を語る。

一方、管理サイドにとっても、オペレータごとの対応数・読み文字数といった仕事量が確認できたり、同一アドレスでの問い合わせ・返信履歴が把握できるので、顧客対応の経緯が確認できる。また、あらかじめ登録したテンプレートの活用により対応レベルが一律になるなど、使い勝手の良いツールに仕上がっている。

そして、自社開発ソフトの効果は、オーバーヘッドを4分の1に削減、トレーニング期間の短縮といった運用コスト・ランニングコスト面に如実に表れている。

### 図 汎用メーラーソフト運用の際の問題点



自社開発のメールコンタクトセンターソフトウェアにより問題を解決！