

# 「何を」「どこまで」対応するのか 効果を生む絶対条件、“コンタクトリーズン”的分析

「個人情報をやり取りしない」「FAQの範囲内でのみ回答する」——チャット対応において、早くも暗黙のものとされつつあるルールだ。しかし、これでは“問い合わせ窓口”として十分に機能し、顧客満足を高めることは難しい。リスクを過度に恐れた結果、チャット窓口が電話の“劣化版”と化す。これでは、CS/CX向上は絶対に不可能だ。チャット対応の「リスク」と「失敗」について検証する。

この数年、多くの企業がチャット窓口を開設した。「コールセンター白書2019」によれば、20%以上の企業がチャット対応ソリューションを導入済みで、チャットボットを導入、あるいは導入を検討している回答企業は約70%に達している。

しかし、セキュリティやコンプライアンスについては極めて慎重な姿勢が目立つ。チャットでは「個人情報をやり取りしない」「FAQの範囲内でのみ回答する」といったオペレーションルールが、あたかも当然のように採用されてい

る。これが顧客の期待とマッチしたものなのか、いま一度、検証すべきだ。

## 「満足度が高い」はあたりまえ 解決しなかった不満を見逃している

一般的に、「有人チャット対応は電話やメールよりも顧客満足度が高い」とされる。これに対して、コールセンター運営に詳しいコールセンターの教科書プロジェクト主宰の熊澤伸宏氏は、「チャット対応の顧客満足度調査は、チャットで解決できたときに回答するよう設計されているケースが多く

い。高い結果が出るのは当然」と指摘する。結果、「チャットでは解決できなかった顧客」は、不満を伝える手段も持たないまま期待値を下げ、今後は電話で問い合わせる。チャット窓口を開設する目的に「呼量低減」を掲げる企業は多いが、顧客の期待に応える窓口を構築できなければ、その目的を果たすことはできない。

個人情報保護やコンプライアンス順守といったリスク対策はもちろん重要だ。しかし、運用に不慣れな新たなコミュニケーションチャネルに対して、曖昧な根拠で過

図1 回答者の属性(n=42)

