

画してナレッジとして「社内向けYouTube」のように共有しています」(森氏)。最近では、ミーティングも録画して議事録代わりにしているという。

リモートワークが普及したことで、動画やリモートツールなどの

活用がさらに拡大している。社員同士のやり取りでは、画面共有しながら遠隔で説明や操作を行い、齟齬やミスを防ぐといったことが一般的になった。細井氏は、「顧客サポートでも活用できるように整備中です」と今後の展望を語った。

彦氏は、「当時、最優先したのは在宅シフトです。電話窓口を閉めたことで、メールの問い合わせは通常の3倍にまで増加しました。これまで受電していた者にもトレーニングを行い、返信作成プロセスを再構築して全員で対応しました。結果、回答の遅延が発生することもなく、苦情もありませんでした」と振り返る。

CASE STUDY

3

"従来のやり方"にこだわらない! 実装機能の「優先順位」を迅速に決断

ロイヤルカナン・ジャポン

ペットフード大手のロイヤルカナン・ジャポンは、オリンピックに向けて在宅勤務の可能性を予見、クラウドシステムの研究を進めていた。その下地に加え、パンデミックが深刻化すればPCやヘッドセットが入手できなくなると予想、在庫状況をチェックしていた。これらが功を奏し、緊急事態宣言発令直前に完全在宅体制への移行に成功している。

とはいえ、予定外の事態も発生。夏のオリンピックをメドに導入計画を進めていたため、前倒しせざる得ず、決定から約2週間での実稼働を余儀なくされた。

まず4月6日には電話窓口をいったん休止したうえで、メール対応のみで運用。同24日までに準備を整え、電話窓口を再開した。コーポレートアフェアーズ カスタマーケア マネージャーの武者昌

在宅シフトを早く実現するためIT機能を「取捨選択」

音声インフラも含めたクラウド化を進めてもなお、在宅シフトにはさまざまな運用課題が浮上した。当時のメール対応システムは、ECシステムのモジュールのひとつを利用しており、CRMシステムとは連動していない。このためコンタクト履歴を手動でコピー&ペーストする必要がある。そのプロセスを構築し、新たにメール対応するスタッフにもトレーニングを施

図3 在宅開始までの道のり



した。また、電話をかけてきた顧客をメールに誘導するためのアナウンスや導線も引き直した。

「従来はあくまで電話がメイン。メールはサブチャネルの位置づけでした。何とかチーム一丸となって機能させましたが、メインチャネルとして機能させるプロセスを事前に想定しておく必要があると感じました」(武者氏)。

続いてセキュリティポリシーの問題も浮上した。同社では、在宅で利用する仮想化したPCに新システムを導入する際、グローバル本社承認を得なければならず、相当の時間がかかり、稼働再開が遅れる可能性が生じた。そこで導入したクラウドコンタクトセンターシステム(コムデザイン「CT-el/SaaS」)は、CRMシステムを操作する仮想PCとは別のPCで操作することを決断。オペレータは顧客対応に際し、電話端末と顧客情報端末の2台のPCを使うことになった。武者氏は、「セキュリティを担保しながらいかに早く在宅での受電を実現するかということを最優先にしました」と語る。

今回のように降って湧いた環境の変化に対応する在宅シフトには、優先事項を見極めて、何からどう対応するのか取捨選択するこ

とが重要となる。

同社では、「従業員の健康のためにも迅速に在宅シフトしたうえで、一刻も早く電話対応を再開する」という目的に沿って、CTI連携や一定レベルのユーザビリティを犠牲にするという選択をしたといえる。今後は、継続的な在宅勤務体制を見据えて、メールツールやCRMシステムを段階的にリリースすることも検討している。

使いにくければツールを変える！ 経営の期待値高いVOC活動を継続

結果的に、現段階では在宅シフトのため導入した新たなツールやシステムは、もともと導入予定だったクラウドPBX以外にない。既存のツールをうまく活用し、柔軟なルールやオペレーションの変更によって、情報共有やVOC活動なども問題なく実践できている。

例えば、情報共有はマイクロソフトのビデオ会議システム「Microsoft Teams」のファイル共有機能を活用。武者氏は「従来、社内の共有サーバーにアップしていた資料やキャンペーンの詳細情報などを、Teams上で共有しています」と説明する。

同センターでは、「ラバースボイス」というVOC活動をしてい



カスタマーケア
マネージャーの
武者昌彦氏

る。日本だけでなく、グローバルに発信するレポートは、従来、オフィスのサイネージ装置で放映するため、HTMLで作成していたが、リモートのネットワーク環境では画像データの読み込みに時間がかかるなど、新たな課題が生まれた。そのため、使用ツールをPowerPointに変更している。

「仏本社のイノベーション担当者の依頼で英語版を始めたのですが、現在ではAPACのプレジデントや役員クラスをはじめ本社経営層まで広がりを見せています。サービス改善のために欠かせない取り組みになっています。意義を考えれば、多少の不便があっても、ツールを変えて継続することが重要と判断しました」(武者氏)。

今後、導入を検討しているのは、音声認識システムとマイニングツールだ。武者氏は、「VOC情報の精度を高めるためには、データの可視化を一層進めることが欠かせません。テクノロジーの力を借りて、さらに発展していきたい」と意気込みを語った。