

「チャット王子」で迅速な個別対応

企業探訪

学生記者が行く

コールセンター業務などを手がける光コミュニケーションズ(神戸市中央区)は7月に新サービス「チャット王子」を発売した。ホームページにチャット機能を搭載することで顧客の問い合わせに素早く対応し、顧客満足度の向上や販売促進へつながることができるのが特徴。インターネット回線を使うことで、オペレーション業務に在宅勤務という新しい働き方の提案もできる。顧客と社員の要望に対応して誕生した新サービスについて、光コミュニケーションズの表俊樹マネージャー—写真—に聞いた。

—チャット王子のサービス内容は

「チャット王子はチャットシステムとオペレーションを組み

光コミュニケーションズ 表俊樹マネージャー



合わせたサービスだ。ネットショップの訪問者の問い合わせにオペレーターがチャットで応答し、対応する。チャットをネットショップに導入することにより、実際の店舗で接客するようにリアルタイムで商品の説明や提案ができる。近年はチャットによるコミュニケーションが浸透しているが、ネットショップの問い合わせフォームはいまだにメールや電話が中心。チャット王子によって、ネットショップ訪問者がリアルタイムで個別

の対応を受けることができ、顧客満足度の向上や販売促進につながられる」

—どのような分野で活用できるのか

「不動産や通信、保険紹介といった、顧客の個別の要望への対応が必要なサービス業との相性が良い。特に問い合わせ対応に専門性が必要とされる商品サービスに導入した場合、問い合わせ件数が30%増加し、企業収益が25%拡大した事例がある。専門性の高い情報をリアルタイムで提供できるため、顧客の安心につながった。当社は10年間、ネット集客のオペレーション業務を行ってきた。取引先の多様なニーズに応え、複雑な商品知識が必要な場合や新製品の発売後にも対応できるオペレーションの研修制度を確立できる。こうした技術をチャット王

子にも取り入れ、取引先の多様なニーズに柔軟に対応していきたい」

—利用開始までの流れは

「まずはヒアリングを経て、『問い合わせ数を増やしたい』、『この商品を売りたい』といった目標設定をする。次の段階でホームページにチャット機能を埋め込み、ホームページの訪問客がどのような情報を求めているのかを想定したオペレーションのマニュアルを作る。オペレーターは座学の後にテストを行う。それから実際の運用に移る。1週間～2カ月で運用を開始できる」

—オペレーション業務の雇用形態の特徴は

「オペレーション業務は研修制度が充実しており、社員に対する面談の数が他の職種よりも多い。このため、オペレーター

の定着率が高い。当社はオペレーターを正社員として雇用しており、働き続けられる環境を整備することが技術習得への意欲につながっている。ただ、オペレーターの多くは女性で、出産や育児で離職してしまうことが課題だった。チャット王子は当社の新入社員が初めて産休に入ったことがきっかけで開発が始まった。オペレーション業務の在宅勤務を可能にすることにより、出産や育児で時間が限られている社員でも働き続けられる環境を実現できる。

—今後の展望は

「まずはチャット王子で取引先と信頼関係を築き、在宅勤務への理解を得ることが目標だ。将来的にはオペレーション業務の一部を在宅勤務者に割り振り、スタッフに在宅勤務でも安定した収入を得られるのだと実感してもらいたい。在宅勤務の可能性を開くことで、子育てや介護などで勤務時間が限られている世代に対し、新しい働き方を確立できるはずだ」

(学生通信社 大阪大学

外国語学部 佐藤祐梨)