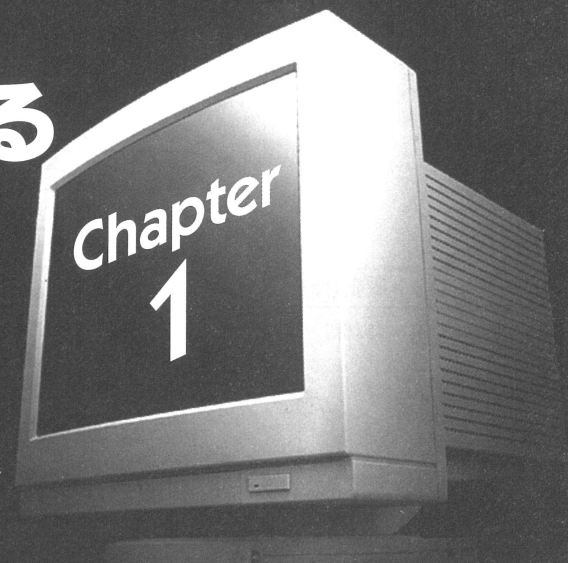


顧客数の急拡大と 期待の多様化に応える パソコン110番



いまや“最も電話がつながりにくい”窓口の代表とも言えるのがパソコンのカスタマー・サポート。

ユーザー数の拡大にともない、各社とも短いスパンでセンターの拡張を余儀なくされている。各社のサポート体制の現状を探る。

差別化戦略としてのカスタマー・サポート

(社)日本電子工業振興協会の調べによると、1996年の日本市場におけるパソコン出荷台数は866万4,000台。92年の176万6,000台から、93年の238万3,000台、94年の334万8,000台、95年の570万4,000台と大きく増加を続けており、市場はここ4年で約5倍に拡大した計算だ。一方、(社)中央調査社の資料によると、パソコンの個人利用率は1996年2月の調査で約15%、1997年4月の調査では約21%となっている。

95年11月、Windows95の発売を機に、パソコン・メーカーはカスタマー・サポート体制の変革を迫られることになった。個人ユーザー、特にパソコン初心者層の爆発的な増加によって、ユーザー数が飛躍的に増大し、問い合わせ内容が多様化したためだ。

メーカー各社の技術に差がなくなり、商品の機能だけで差別化を図ることが難しい状況の中で、カスタマー・サポートは差別化戦略の要となりつつある。市場が急拡大を続けている今が、競争の優劣を決める重要な時期。特にパソコンは、互換性などの問題から、市場シェアを確保し、デファクト・スタンダードとなることが次のマーケティングを有利に導く大きな要因となることから、各社は社運をかけてサービス強化に凌ぎを削っている。

“電話をつながりやすく”するために

小口顧客である個人ユーザーに、個別に営業担当者を付けるわけにはいかない。そこで重要な役割を担うのが、電話によるサポート窓口である。各社は回線数、スタッフ数を拡張し、また、フリーダイヤルの導入を進めるなどしてサポート強化に努めてきたが、市場拡大の速度には追いつけず、パソ

コン110番の電話が「つながらない」のはいまや“常識”。この汚名を返上することが、各社の最大の課題となっている。

11月8日付けの日経流通新聞に掲載された「パソコンメーカー人気度」によると、そのメーカーのパソコンを利用している人のうち、「サポート体制がしっかりしている」に「当てはまる」とした回答者数の割合は、日本アイ・ビー・エム(株)と日本電気(株)が33%で第一位。以下、富士通(株)が32%、(株)日立製作所が30%の順に続く。一方、サポート体制への不満として挙げられた理由では、「家庭ユーザー」「オフィスユーザーともに「電話がつながらない」が第一位となっている。

電話の混雑緩和策としては、まず、「電話をかける必要のない」状況を作り出すことが重要。製品そのものの操作性の向上、初心者にもわかりやすいマニュアルの作成などが求められる。

次に、電話以外のサポート・メディアの充実である。ショールームの設置、講習会の開催や、電話窓口に寄せられる質問の中で代表的なものをFAX・BOX、インターネットのホームページ、CD-ROMなどで紹介するといったことだ。

さらに各社は、相談にひとつでも多く応えるために、通話時間を短縮するさまざまな工夫をほどこしている。

そのひとつが、製品、および顧客データベースの共有化。“お手のもの”のコンピュータ技術を駆使して、膨大なデータベースの中から必要な情報を即座に引き出せるシステムを構築している。

また、スタッフを問い合わせ内容別にグループ分けし、スムーズな対応に結び付けているところもある。たとえば、問い合わせが集中する新製品には専用の電話番号を設けたり、まずIVR(Interactive Voice Response Unit)でどの製品に関する問い合わせなのかを聞き、担当グループに電話を転送す

企業名	窓口名称	回線種別	受付時間	対象商品	サービスの対象				目的	センター数	窓口告知メディア	電話以外のサポート窓口	備考		
					購入者	個人契約	その他	条件							
アキア(株)	アキアコールセンター	フリーダイヤル	平日9:00~17:00 (12:00~13:00除く)	パソコン	○				操作方法的説明 修理依頼受付	1	商品パッケージ	FAX			
アップルコンピュータ(株)	マッキントッシュサポートセンター(MSC)	フリーダイヤル	平日9:00~18:00	1997年1月以降発表となったアップル製品	○			購入後90日間	操作方法的説明	1	カタログ 商品パッケージ アップルホームページ	FAX インターネットホームページ			
	カスタマーアシスタンスセンター(CAC)	一般加入回線	平日9:00~18:00	アップル全製品	○				操作方法的説明	1					
	パフォーマホットライン(PHL)	フリーダイヤル	平日9:00~19:00	パフォーマシリーズ全製品、パフォーマパッケージ付のPower Macintosh4400、5500シリーズ	○			購入後1年間	操作方法的説明 修理依頼受付	1					
	ピックアップ&デリバリー修理サービス	フリーダイヤル	平日9:00~17:00 (12:00~13:00除く)	製品保証期間中のPower Macintosh全製品、およびそれらに接続されている製品保証期間中のモニタ	○			購入後1年間	修理依頼受付 修理	1					
アップルケア(有償保守サービス)	フリーダイヤル	フリーダイヤル	平日9:00~17:00(事務局)	保証期間外のアップル全製品	○			要登録 契約発行日より1年間 登録後、製品機種別の料金設定有	修理	1	その他、販売店、販売代理店、サービス実施店で受付				
キヤノン販売(株)	レスポンスセンター	一般加入回線	平日9:00~21:00 土・日・祝日10:00~17:00	プリンター、パソコン等	○	○	社員販売店		操作方法的説明	2	※アクセスポイントは27カ所	雑誌広告、取扱説明書、カタログ、商品パッケージ	インターネットホームページ、NIFTY-serve、FAX		
コンパック(株)	コンパックカスタマーセンター	フリーダイヤル	平日9:00~17:00 (12:00~13:00除く)	プレサリオシリーズ以外の製品	○	○			操作方法的説明	1	新聞・雑誌広告 取扱説明書 FAXステーション コンパックホームページ カタログ	FAX インターネットホームページ NIFTY-serve			
	コンパックプレサリオサポートセンター	フリーダイヤル		プレサリオシリーズ製品	○	○									
	コンパックソフトウェアサポートセンター	フリーダイヤル		コンパック提供のWindows95	○	○									
	コンパックダイヤルQ ² テクニカルサポート	ダイヤルQ ²	年末年始・指定休日を除く毎日9:00~17:00 (12:00~13:00除く)		○	○									
シャープ(株)	コンシューマーセンター東日本相談室	一般加入回線	平日・土10:00~17:00	全製品	○	○			全般的な問い合わせ	1	TV、新聞、雑誌広告 マニュアル、カタログ	FAX インターネットホームページ			
	コンシューマーセンター西日本相談室									1					
	メビウスユーザーサポートセンター東日本									1					
	メビウスユーザーサポートセンター西日本									1					
	OAハートフルサービス	平日10:00~17:00	メビウス、ザウルス、書院	○		メニュー別 有償サポート	操作方法的説明	1							
ソニー(株)	VAIOテクニカルレスポンスセンター	一般加入回線	平日10:00~20:00 土・日・祝日10:00~17:00 (年末年始を除く)	VAIO全機種	○				操作方法的説明 修理依頼受付		カタログ 商品パッケージ	インターネットホームページ	他に購入者用 オンラインサポートサービス有		
	VAIOカタログセンター													○	
デルコンピュータ(株)	テクニカルサポート	フリーダイヤル	24時間年中無休	全製品	○			購入後1年間	操作方法的説明 修理依頼受付	1	商品パッケージ	インターネットホームページ	購入見込客の対応窓口は 別に雑誌広告ごとに数本有		
(株)東芝	東芝PCダイヤル	アクセスポイントまでは 一般加入回線	平日9:00~18:00 土・日10:00~17:00 (祝祭日、月末最終日を除く)	パソコンおよび周辺機器	○				全般的な質問受付	1	※アクセスポイントは6カ所	取扱説明書、カタログ	FAX、インターネットホームページ、パソコン通信、 対面式サポート施設「東芝PCテクニカル」, 「東芝PC工房」,「東芝PC修理サービス」		
日本アイ・ビー・エム(株)	ダイヤルIBM	フリーダイヤル	平日9:00~18:00 (年末年始、6月17日を除く)	全製品(パソコン)	○	○	特約店		購入前相談、製品案内	1	広告、カタログ、 製品同梱のパンフレット	インターネットホームページ、FAX	ユーザー組織「CLUB IBM」 会員への優先サポートを 検討中		
	PCヘルプセンター	フリーダイヤル	第2日曜日を除く10:00~18:00	全製品	○			購入直後	セットアップの説明	1					
	PCサポートライン・サービス	フリーダイヤル	第2日曜日と年末年始を除く 10:00~18:00	全製品および一部他社製ソフトウェア	○			個人ユーザーの場合は年10件 の問い合わせまで2万円	技術サポート 新製品情報の提供	1		製品同梱のパンフレット (電話番号は会員のみへ通知)			
日本ゲートウェイ2000(株)	カスタマーサポート	フリーダイヤル	24時間年中無休	パソコン	○			無期限※海外で購入した場合、別 途登録が必要(登録料金は無料)	操作方法的説明、修理依頼受付 納期問い合わせ	1	新聞、雑誌広告、 取扱説明書、カタログ	FAX、インターネットホームページ	購入見込客への相談窓口は 別に有		
日本デジタル イクイップメント(株)	DIGITAL PCインフォメーションセンター	フリーダイヤル	平日9:00~17:00	DIGITAL Prioris サーバ、Celebris、Veneuris	○				購入後1年間 別途登録必要 (登録料金は無料)	操作方法的説明	1	取扱説明書	FAX		
	DIGITAL HiNoteインフォメーションセンター										1				
日本電気(株)	NECパソコンインフォメーションセンター	フリーダイヤル	平日9:00~17:00 土・日9:00~17:00 祝日は休	パソコンおよび周辺機器などのパソコン関連商品	○	○			操作方法的説明 パソコンに関する質問全般	5	※アクセスポイントは1カ所	新聞広告、取扱説明書 カタログ	FAX、インターネットホームページ、パソコン通信、対面式 サポート施設「NEC PCクリンソフト」全国20カ所	B to C 以外は各営業担当者が 対応	
富士通(株)	FMインフォメーションサービス	フリーダイヤル	月~土9:00~17:00	FMシリーズ	○	○			製品案内、技術サポート 操作方法的説明、新製品情報	1		カタログ、広告	ショールーム、インターネットホームページ FAX、NIFTY-serve、	他に音声音答、ソフトウェア センター、修理相談等の専用 電話窓口有	
	パソコン・メンバーズサービス	フリーダイヤル	平日9:00~21:00 土・日・祝日9:00~17:00	FMVシリーズ	○			年会費1万5,000円 (98.3.31まで9,500円)	技術サポート 最新製品情報の提供	1		製品同梱のパンフレット			
マイクロン・エレクトロニクス・ ジャパン(株)	テクニカルサポート	フリーダイヤル	24時間年中無休	デスクトップおよびノートパソコン、 サーバ、モニター	○	○			操作方法的説明 修理依頼受付	2	※アクセスポイントは1カ所	取扱説明書	FAX(フリーダイヤル) インターネットホームページ	BtoB窓口別に有(1カ所) 購入者相談窓口別に有(1カ所) 各種製品保証有	
	カスタマーサービス														平日8:00~19:00 土・日・祝日9:00~18:00
松下電器産業(株)	P3カスタマーサポートセンター	一般加入回線	平日10:00~17:00	パソコン「P3」パソコン用周辺機器(OEMは除く)	○	○	販売店等 流通関係者		操作方法的説明 購入前の相談	1		雑誌情報、取扱説明書 カタログ	FAX、インターネットホームページ NIFTY-serveステーション上の電子会議室		
三菱電機(株)	三菱パーソナルコンピュータ ユーザーサポートセンタ	一般加入回線	平日・土・日・祝日 9:00~18:30 (12:00~13:00除く)	apricot MSシリーズ AMITYシリーズ、pedion	○				別途登録必要 (登録料金は不要)	操作方法的説明	1	※MSシリーズのみ アクセスポイントは5カ所	商品パッケージ	FAX	購入者相談専用窓口別に有 (1カ所)
	三菱モバイルコンピュータ ユーザーサポートセンタ														
ユーマックスジャパン(株)	UMAXカスタマーサポートセンター	一般加入回線	平日・土10:00~22:00	全製品	○	○			操作方法的説明 修理依頼受付	1		TV、新聞、雑誌広告 カタログ インターネットホームページ	FAX インターネットホームページ		
	UMAXスカヤナホットライン														平日10:00~17:00

るといったことだ。また富士通(株)では、受け付けを担当するオペレーターが問い合わせ内容を聞いてからいったん電話をきり、その製品を担当するセンターから折り返し電話をかけるというコールバック方式を採用している。

話し中のない電話サポートを提供するために、有料のサービス・メニューを用意している企業も多い。これは年間契約料を支払った会員のための専用窓口や、ダイヤルQ²の窓口を用意し、その番号にかかってきた電話を優先着信するというものである。

ユーザーのすべてが電話サポートを利用しているわけでは

はなく、また、サポートにかけたコストは商品価格にはね返ることから、無償サポートの充実には限界がきているという声も少なからず聞かれている。顧客に対し、メリットを公平に提供するという点からも、各社の有料サービスがどのようなかたちで根付いていくかが大いに注目されるどころだ。

いずれにしても、各社が個人ユーザーをターゲットとしたサポート体制強化に力を入れはじめてから、まだわずか2年。ユーザーの要望を聞き、競合他社の動向を睨みながら試行錯誤を繰り返しているというのが、偽らざる現状と言える。

大繁盛のパソコン110番は情報の宝庫

パソコンはユーザー個々のニーズを満たすための“道具”である。パソコン110番に日々寄せられる問い合わせは、それぞれのユーザーのパソコンの使い方を知る貴重な資料だ。

つい最近まで一握りの専門家の中にあつたパソコンであるが、そのユーザーはいまや小学生から高齢者まで、幅広い層にわたっている。当然、その使われ方も、大きく広がっ

ているだろう。かつて女子高校生が開発者の意図を超えるポケベルの活用法を生み出したように、パソコンもユーザーの手によって開発され、生まれ変わる。日々寄せられるユーザーの切々たる生の声は、宝の山であるはずだ。

電話の件数は企業の“元気度”を表す指標でもある。電話のつながりやすさに心を砕くパソコン・メーカー各社は、今、日本で最も元気のいい企業だ。今後の各社の成長度、これらのユーザー情報をいかに企業活動に反映させていけるかにかかっているとと言えるだろう。