

FAQシステム導入が ビジネス全体を見直す 契機となるケースも

FAQシステムに一定の導入効果があることは明らかだが、現状では必ずしもすべてのセンターに必要だとは言えない。導入の検討に当たっては、FAQシステムの“効果・効能”を十分に理解し、それがセンターの問題を解決する“処方箋”として機能するかを判断することが重要であろう。

FAQシステムの導入企業が増加

近年、FAQシステムを導入するコールセンターが増加している。本誌が毎年行っている「テレマーケティングおよびコールセンターに関する調査」（以下、「コールセンター調査」）でも、FAQシステムの導入率は2007年46%、2008年50%、2009年55%と年々上昇している状況だ。

その背景としては、製品やサービスの多様化・複雑化が進行していることが考えられる。製品やサービスが多様化・複雑化すれば、生活者からの問い合わせ件数が増加し、また、その内容も多様化・複雑化する。このような状況の中で、おれなく適切な対応を行うためには、体系的なサポートが非常に有効となる。また、FAQシステムの活用を通じて得られた情報をWebなどで公開することにより、生活者の自己解決をサポートし、問い合わせ件数を減少する効果も期待できよう。

また、ナレッジマネジメントの概念が普及し、FAQシステムの導入を通じて、“集合知”を積み重ねていくという企業も増加傾向にあるようだ。さらに、システムベンダー各社がFAQシステムの普及に力を入れており、各システムのパフォーマンスが向上していることも、この傾向に拍車を掛けていると言えよう。

実際にFAQシステムの導入には、どのような効果があるのだろうか。今回の「コールセンター調査」でFAQシステム導入企業にその効果を尋ねた結果では、「適切な回答による顧客満足度の向上」（82.0%）を筆頭に、「回答のばらつき解消」（70.5%）、「業務の効率化によるコストの削減」（62.3%）、「Web上への公開によるコール数、コンタクト数削減」（54.1%）などが過半数の企業で挙げられており、一定の導入効果があ

ることは確実と思われる。しかし、一方ではコールセンターへのFAQシステムの導入に消極的な企業も存在する。

今回の特集では、既導入企業のケーススタディなどを通じて、FAQシステムの効果的な導入のあり方を探った。

システム導入の目的・効果はさまざま

オンライン証券会社大手のカブドットコム証券（株）では2005年、重要な営業拠点として位置付けられている「お客様サポートセンター」のオペレーションサポートツールとして、「kabu.ask（カブアスク）」の導入を図った。このシステムは、オペレータが日々の対応を通じて必要性を感じたQ&Aを作成し、エクセルベースのファイルに入力。それを週に一度、スーパーバイザー（SV）が確認、文章を推敲した後、新規Q&Aとしてアップするというもの。アップされた新規Q&Aはバッチ処理の後、Webサイトにもアップされる仕組みだ。

2009年5月現在、Q&A数は約2,000件にも及んでいる。同社では、「kabu.ask」導入前の2005年時点で約30万口座であった口座開設数が、2009年4月現在では約66万口座と2倍以上に拡大しているにもかかわらず、コールセンターの1日当たりのコール数がほぼ変化していないこと背景には、「kabu.ask」の効果があるものと考えており、今後も質・量の見直しを図りつつ、運用を続けていく方針である。

BS（放送衛星）放送、CS（通信衛星）放送、CATV（ケーブルテレビ）などで有料テレビ放送サービスを展開する（株）WOWOWの「WOWOWカスタマーセンター」〔実際の運営は関連会社の（株）WOWOWコミュニケーションズが担当〕では、CRM

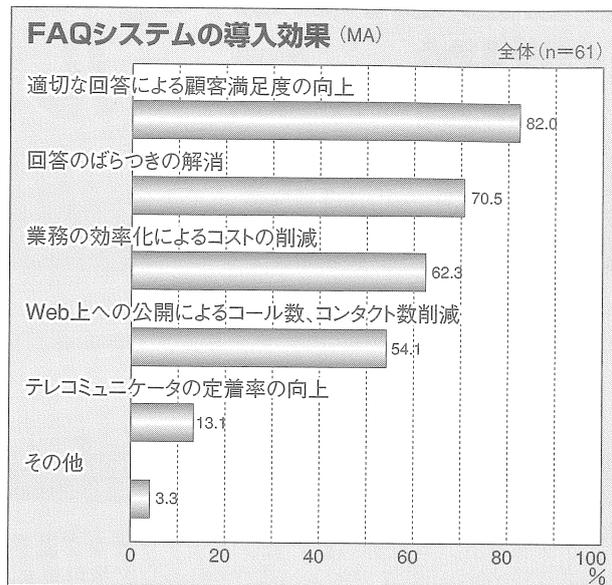
システム上でFAQシステムを運用している。同社カスタマーセンターに寄せられるコールの10~20%程度はイレギュラーな内容であり、これらについて研修で対応しようとするれば、必要な時間・費用と効果のバランスが取れない。同センターではこのような認識から、いわばこの10~20%程度のイレギュラーな内容のコールに対応する「辞書」のような位置付けでFAQを活用している。さらに、FAQ作成の過程で蓄積される問い合わせ内容のデータベースは、プロモーション施策検討や問い合わせ対応の妥当性検証などにも役立てられており、その面での効果も少なくないようだ。

導入検討においては副次的効果の考慮も

今回の「コールセンター調査」では、FAQシステムの未導入センターにもその理由を尋ねている。その回答として最も多く挙げられたのは「現状の対応で特に問題がない」(41.7%)。確かに、FAQシステムの主要な導入効果である「適切な回答による顧客満足度の向上」や「回答のばらつきの解消」は、センターの規模や業務量、業務内容によっては、オペレータ教育・研修や紙ベースのマニュアルの充実化などによって実現できるケースも多く、必ずしもすべてのセンターにFAQシステムの導入が必須でないというのは当然のことと言えよう。

また、未導入理由では、「システム投資がかさむ」(31.3%)、「コストに見合う効果に疑問」(27.1%)という点も挙げられている。経済不況が長引く中で、コールセンターに対してもコスト削減要請が強まる傾向があることから、今後、コストを理由として、FAQシステムの新規導入に二の足を踏むセンターが増加することも考えられる。

前述の通り、センターの規模や業務量、業務内容によってはFAQシステムの導入は必須ではない。しかし、一定以上のコール数があり、また、コール内容の複雑化・多様化を認識しながら、主にコスト面からシステムの導入を躊躇しているセンターでは、FAQシステムの導入・運用によって蓄積されるデータベースが、センターオペレーションの改善、さらには自社のビジネス自体のブラッシュアップに役立つという、副次的効果も考慮した検討を行ってみてはどう



だろう。

昨今ではコールセンターに寄せられる顧客の声(VOC)の活用が注目されており、その実現のためにシステムを導入するセンターも増加している。しかし、FAQシステムを導入すれば、VOC活用のための素地も同時に構築されることになる。このような点からも、FAQシステムの導入は、より前向きに検討されるべきではないだろうか。

一方、既にFAQシステムを導入しているセンターでは、その運用メリットを最大化するために、常にシステムをブラッシュアップしていく姿勢が不可欠だ。例えば今回特集のケーススタディでも、カブドットコム証券ではQ&Aの内容を基本的にすべてWebサイト上で公開しているのに対し、WOWOWではWebサイト上での公開は全体の10~20%程度にとどめている。また、検索の方法もカブドットコム証券が入力したキーワードに対して複数の回答候補が表示されるかたちであるのに対し、WOWOWでは関連情報がツリー構造で示され、それをクリックしていくことで必要とする情報にたどり着けるかたちとなっているといった違いがある。しかし、当然のことながら、両社ではセンターの運営目的や業務内容、業務量なども異なるため、どちらが正解ということはない。このように、センターによってFAQシステムの効果的な運用方法が異なることを踏まえ、常に自センターに最適なかたちを模索していくことが重要であろう。