

CASE STUDY

VERIZON WIRELESS

顧客サービスのためのナレッジマネジメント





顧客概要

米国第 1 位の携帯電話事業者

顧客数：9,120 万人

従業員数：8 万 3 千人

年商：621 億米ドル

業界

電気通信業

APTEAN ソリューション

Knova

課題

- 既存のナレッジを多くのサポート担当者に展開するため、1 つの包括的なデータベースに統合する
- すべてのサポート担当者が一貫性のあるお客様対応を提供する

投資効果の概要

- 卓越した顧客サービスと顧客体験の提供を通じた顧客指向の実現
- 一次解決率を高め、エスカレーション率を減少
- サポート問い合わせの平均対応時間を短縮
- レベル 1 のサポート担当者のテクニカルサポート力を向上
- Alltel 社のサポート体制を数カ月で吸収、移行期間での顧客サービス品質の低下を防ぐ
- OneSource プロジェクトを通してナレッジベースのメンテナンスコストを大幅に削減
- サポート担当者の増員なしに顧客数および売上増に対応

VERIZON WIRELESS には、世界レベルの顧客サービスを標榜する構想がある

携帯電話会社の評判を決める指標は 2 つあります。1 つはサービス領域の広さで、もう 1 つは顧客サービスに対するお客様満足度です。米国で最も信頼性の高い携帯電話網を持つ Verizon Wireless は、最高の顧客サービスを提供することで業界をリードしています。同社の世界レベルの顧客サービスを実現しているのが、アプティアンナレッジマネジメントソリューションです。

約 9,200 万人の顧客と彼らを支える 4 万人を超えるサービススタッフを有する Verizon Wireless は、お客様の問い合わせに対して的確かつ迅速に回答することを求められてきました。携帯電話の設定方法、適切な料金プランの選択など、問い合わせ内容は多岐にわたります。

この課題に対して、Verizon Wireless は継続的にサービススタッフの効率と有効性を向上させ、企業成長と好調な業績を達成しました。同社のナレッジベースの活用は、アプティアン製品の採用を以って始まりました。そしてその後、約 5 年を経て、3 つのサポートセンターへ展開されていきました。

Verizon Wireless のテクニカルサポート部門のナレッジマネジメント担当マネージャーである Page Phelan 氏は、「ナレッジベースはレベル 2 のサポート担当者が活用しています。」と語っています。同社のレベル 1 のサポートは、口座設定、請求関連の問い合わせ、基本的な電話機設定、およびトラブルシューティングなど、フリーダイヤルからの問い合わせに対応しています。技術的に難しい質問に関しては、レベル 2 へ転送されます。ここで、経験および技術力の高いサポート担当者が高度な問題に対応します。さらに、Verizon Wireless はレベル 3 のサポートも提供しています。レベル 3 では、デバイスやネットワーク管理に関連する高度なネットワーク接続の問題に対応しています。

ナレッジベースには初期の段階でステップバイステップの設定と問題解決のための定型的な指示手順が含まれました。サポート担当者はこのナレッジベースを簡単に活用することができ、基本的な問い合わせに対して適切な回答を提供し、電話対応の効率化と時間短縮を可能にしました。

2008 年、Verizon Wireless は「OneSource (1 つのソース)」というプロジェクトを立ち上げ、レベル 1 のサポートにナレッジベースを展開し、新たなサポート力を確立しました。その結果、一次解決率が高まり、顧客満足度を大幅に向上することができました。このプロジェクトが目指したことは、既存のナレッジを単に多くのサポート担当者に展開するだけでなく、ナレッジの管理から提供、再利用までのすべてのプロセスを見直し、1 つの包括的なデータベースに統合することでした。そして、すべてのサポート担当が一貫性のあるお客様対応を提供できるようにすることでした。前出の Phelan 氏は、「OneSource の概念は、コンテンツの無秩序状態を解消しました。統合ナレッジベースによって、ばらばらに管理されていた複数の情報を 1 つにまとめることができたのです。」と、語っています。

ONESOURCE (1 つのソース) プロジェクトについて

OneSource は 15 カ月にわたるプロジェクトでした。最初の 6 か月は調査と準備期間に費やされ、残りの 9 カ月は、既設ナレ

ジベースの整理からサポートレベル 1 および 2 への展開を含む実行フェーズとなりました。

OneSource の実装には、KNOVA へのアップグレードが含まれました。このアップグレードによって、各ナレッジの個々のセクションにタグを付けることが可能になりました。以前は 1 つの目的にしか利用できなかったナレッジを、複数の目的に再利用できるようになりました。さらに、ナレッジを 1 つにまとめて管理できるようになったことで、サポートセンター内で一貫した情報を提供できるようになりました。

OneSource のもう 1 つの利点は、レベル 1 のサポート担当者が全社のナレッジベースを利用できるようにしたことでした。これを実現するためには、口座設定や請求関連の問い合わせに関するすべての管理手順と作業フローをナレッジ化することに加えて、タグ付きのステップバイステップの指示手順を設定することが必要でした。Phelan 氏は、「ナレッジベースによる的確な情報が必要に応じて提供されます。例えば、サポート担当者はお客様との電話対応中に、お客様の口座やデバイスに関する情報が画面に表示されるのでいつでも参照できます。」と述べています。

成長に応えるサポートの充実

Verizon Wireless は、2009 年に Alltel 社を買収しました。この際、Verizon Wireless のナレッジベースへの移行は非常にスムーズに、かつ迅速に実施されました。この買収は 2009 年 1 月に発表され、5 月には統合のプロセスが開始、同年の夏の終わりにはすべてのプロセスが完了しました。「統合前の Alltel 社の顧客サービスは高い評価を受けていました。われわれのツールへのアクセスを提供することで、われわれは世界クラスのサービスをさらに効率良くお客様にお届けすることができました。」と Phelan 氏は当時を振り返っています。

Verizon Wireless のナレッジベースは同社の顧客サービスプロセスに欠かすことができない要素となっています。同社のナレッジマネジメントチームはさらに他のシステムとの統合を推進するとともに、ユーザビリティの更なる向上に挑んでいます。Phelan 氏は次のように述べています。「われわれは、サポート担当者がお客様対応にもっと注力できるようにしたいのです。最終的には、ナレッジベースに組み込まれた手順外の確認作業をサポート担当が行うことがないようにしたいと思っています。」

もたらされた成果

素晴らしいサービスを提供することは、Verizon Wireless のような技術優先の大手企業にとって生命線です。お客様対応品質の低下は顧客の不満を生み出し、企業の不合理な言い訳は Twitter や Facebook などのソーシャルネットワークへすぐに広まります。このような風評や悪い評判を広めるマスコミやネット報道を最小限に抑えることは、非常に大切です。些細なことが他社への乗り換えへと連鎖するのです。

Verizon Wireless の構造化されたナレッジベースは、適切なステップバイステップの指示とプロセスフローを最前線のサポート担当者に提供します。お客様からの問い合わせに対応するサポート担当者は、問題を迅速かつ効率的に解決することが可能になります。これを評価するのが一次解決率と平均処理時間です。Verizon Wireless は競合上の理由からこれらの数字を公表していませんが、OneSource プロジェクトの成果として大幅な改善があったと同社は次のように語っています。

「担当者がサポート業務にツールを使用する頻度は日に日に高まっています。2009 年にはツールの利用率は 200% 増加し、これに呼応してデバイスの返却率が減少しました。また、定期的に行っているアンケート結果によると、顧客満足度も向上しています。ナレッジマネジメントは Verizon Wireless の顧客サービス戦略の中核です。KNOVA は、熾烈な競争を強いられるビジネスにおいてこれまでにないサービスとサポートを提供するためのツールと機能を提供してくれます。」

Phelan 氏は、「KNOVA はコスト削減と顧客サービス向上に関するすべてのプロジェクトの中核です。ナレッジベースはサポート担当者を支援し、お客様が求める回答を迅速かつ効率的に提供します。」と締め括っています。



アプティアン・ジャパン

〒104-0028 東京都中央区八重洲 2-8-8 大星八重洲ビル 6F Tel : 03-3275-5080 Email : info-japan@aptean.com

世界各国で 9,000 を超える企業が Aptean のソリューションを活用し、市場での競争力を高めています。Aptean は業界をリードする革新的なエンタープライズ・アプリケーション・ソフトウェアを提供することで、企業がそのお客様を満足させ、また最も効率的な業務遂行を実現し、業界トップの座を獲得することを支援しています。詳細は、www.aptean.com を参照してください。