

SOLUTION CASE

株式会社エディオン さま

EDION Corporation

所在地 大阪府大阪市

事業 家電販売事業

導入商品 Brainrobi KNOWLEDGE
(ナレッジ／問合せ管理システム)

お客さまについて

株式会社エディオンさま(以下エディオンさま)は、グループ全体で全国に約1200店舗を展開する家電量販店の大手企業です。「効用の提供と完全販売によるお客様第一主義の実現」を経営理念に掲げ、単に商品を販売するのではなく、商品を使用することによってもたらされる楽しさ、豊かさ、利便さなど商品がもっている『価値』と『満足』を提供することが大切と考えています。そのため、ご購入いただいた商品がもし壊れてしまったら、すぐに修理を施し最良の状態で使用し続けていただけるよう、アフターサービスの充実に力を入れ、「お客様満足の向上」に努めています。

Brainrobi KNOWLEDGEの導入で 応対品質がアップ。 お客様満足の向上にも貢献。

2015年よりナレッジシステムを活用されていましたが、今回 Brainrobi KNOWLEDGEにシステムをリブレース。新システムによって、エディオンさまがどのような課題を解決し、どのようなメリットを得ることができたかを伺いました。

Brainrobi KNOWLEDGEを導入された経緯

応対品質を高めて 顧客満足度の向上を目指す。

訪問修理受付センターでは、電化製品の不具合や修理に関するご相談・ご依頼に電話で対応し、各地のサービスセンターに修理などの適切な手配をするコンタクトセンター業務を行っています。以前は近畿地方のお客さまが対象でしたが、2015年に業務エリアを拡大。関東・中部・近畿・岡山地方までの広域に対応することになり、これを機会にナレッジシステムを導入しました。

お客さまからの様々なお問合せに対して、これまで以上に迅速かつ確かな対応で問題を解決し、顧客満足度を向上させることを目的に導入しました。導入前は個々のオペレーターの経験値やスキルによって対応品質にバラつきがありました。エリア拡大により、業務経験が少ない新規メンバーも増える中で、オペレーターのスキルに関わらず、高いレベルの顧客満足を得ることが重要な課題でした。特に夏場はエアコンの故障などの相談が増加し、数多くのお問い合わせにお応えする必要があります。これまで以上にシステムを使いやすくしたいと

考えていたタイミングで、シャープ様からBrainrobi KNOWLEDGEを提案いただき、ナレッジによる情報の一元管理、検索機能の充実や操作性、さらに受付システムとの連携性などが当社の求める条件と一致したことで導入の運びとなりました。

ナレッジシステムを導入して改善されたことは？

問題の早期解決と オペレーターの負担軽減 さらに研修期間の短縮も。

お客さまからお問合せをいただいた際には、製品の機種や症状に合わせて、最適なナレッジが表示されます。エディオンとして公式な回答が用意されているので、オペレーターは戸惑いがなく安心して受け答えができます。お客さまへの対応が格段にスムーズになり、オペレーターの負担がかなり軽減されました。また、製品の不具合など、ナレッジの故障診断にそってお客様に操作いただくことで解決されるケースも増えています。早急な解決はお客さまの望むところであり、修理に至る前に解決することはこのセンターの重要な任務で、顧客満足にもつながります。解決したときにお客さまから「ありがとう」の言葉をいただくことも多くなりました。オペレーターの教育プログラムを効率化できたことも大きなメリットです。絶えず進化する製品の知識をマスターするのは至難の業ですが、常に更新されるナレッジの最新データが自然に回答へと導いてくれるので、詳細な製品知識がなくてもお客様の対応が可能です。導入後の新人研修では、製品ごとの修理の知識はナレッジに任せ、業務知識の習得に重点を置いています。今まで1ヶ月以上かかっていた教育期間が5日に短縮され、新人スタッフも入社早々から即戦力として活躍してくれるので大変助かります。このように、当社にとってナレッジシステムはもはやなくてはならない存在となっています。

Brainrobi 活用事例

新システム移行へのシャープの提案や対応への満足度

従来のナレッジシステムから
Brainrobi KNOWLEDGEへ。
さらに便利に使いやすく。

提案から導入、移行、本番稼働まですべてシャープ様にお任せしましたが、事前の予定通りに進めていただき、我々はあまり手を取られることもなく業務に集中できました。新システムに入れ替えたことでさらに利便性がアップしました。単語だけでなく、フリーの文章での検索も可能になり、フレキシビリティが向上しています。トップページは「お知らせ」欄をはじめ、最新情報がひと目で確認でき、オペレーターの質問を受けるシステムも組み込まれています。

ナレッジを入れ替えたことでトラブルが発生するのではと、一抹の不安がありましたが、まったく杞憂でした。研修後すぐに現場に配属される新人スタッフも、ナレッジをフルに活用してスムーズにお客さまに对应しています。業務にあたってのオペレーターが使い方の提案にも積極的で、どんどん現場の声を上げてくれるのはありがたいですね。今後もオペレーターの要望を集約し、さらにナレッジの質を高めて、多種多様な問題解決に活かしたいと考えています。



ナレッジ画面のイメージ(実際のデータではありません)

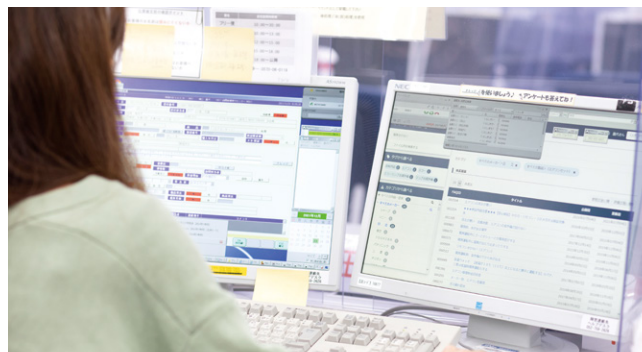
ナレッジシステムについて

オペレーターのお客さまへの
回答がスムーズメーカーや機種名、
故障状況などを聞き取る

受付システムに入力

自動的にナレッジシステム
に連携

回答を表示

訪問修理の対応も
スムーズ故障診断ナレッジで問診した
内容は受付情報に反映訪問修理のサービス
スタッフに連携故障状況を詳細に把握した上で
お客さま宅を訪問

今後の展望は？

サービスのチャンネルを広げ、
さらにお客さま満足をアップ。

電話対応に限定せずウェブやチャットなど、新たな訪問修理受付のチャンネルを開拓したいと考えています。自動対応であれば、時間の制約を受けずに24時間アクセスでき、夜間のご相談にも対応できます。電話対応と自動対応を効率よく組み合わせることで、よりスムーズにお客さまのご要望にお応えしていきたいですね。今後もシャープ様には、当社の状況に寄り添ったプランをご提案いただくと期待しています。エディオンのコーポレート・メッセージは「買って安心 ずっと満足」。会社が掲げる理念を実践し、企業のブランド価値を高めるためにも、アフターフォローは極めて重要な取り組みです。訪問修理受付センターはお客さまのお困りごとの窓口として、Brainrobi KNOWLEDGEのようなAIサービスを積極的に活用し、さらなるお客さま満足の向上に努めていきたいと考えています。

ご担当者さまのご感想

さらに診断の精度を高め、
成果の上がるシステムに。

当社がデータを用意するだけで、導入・運用に至るまでシャープ様にお任せできる点が大変助かっています。今回新システムに移行したことで、検索機能が格段に上がり、使いやすくなりました。課題への適切な提案からスケジュール管理に至るまで、幅広い業務への対応力のよさに満足しています。さらに、FAQの充実や回答データの蓄積を図り、どのようにキーワードを設定してもヒットできるなど、検索の柔軟性を高めていきたいと考えています。訪問修理受付センターの務めは、製品の不具合情報を細かく把握して、担当のサービスマンに正しく伝えることです。Brainrobi KNOWLEDGEの活用は、修理の満足度や訪問の効率化にも関わってきます。そのためにも診断の精度を上げ、当社にとって理想的なシステムへと進化させていきたいですね。

エディオン
訪問修理受付センター所長
段上 清志さま
(右)リーダー
宮崎 純さま
(左)

お問い合わせ窓口

シャープマーケティングジャパン株式会社
コーポレートソリューション営業部

E-mail: itsol-info@sharp.co.jp

