

# 顧客視点のFAQシステムとは？ CRMとFAQ連携の重要性を考える

カスタマーサポートは品質向上と効率化の相反するテーマを抱えている。FAQ構築にその解を求める企業はあるが、実運用では多くの課題が見受けられる。スマートデバイスやソーシャルメディアを駆使して、情報収集・発信力の高くなった顧客に対して、企業は求められるレベルでカスタマーサポートを実践することができるのか。現状課題とその解決策を検証する。

最新の『コールセンター白書』のレポートでは、電話とそれ以外のチャネル（Eメール、Web、ソーシャルメディアなど）をリアルタイムで連携している割合は31%。一方、まったくしていない割合は28%とほぼ同数。残りは一部チャネルとの連携や、バッチ処理によるDB統合とばらつきが多い。

カスタマーサポートの窓口であるコンタクトセンターと、自社のホームページの運営部署が異なるケースは組織体制上、致し方ないと思われがちであるが、『顧客視点』を標榜する企業が多い中で、7割近いコンタクトセンターで、他チャネルとのリアルな連携が取れていない状況にあり、顧客の期待するサポートが実現できているか大いに疑問が残る。

FAQサイトとコンタクトセンターの関係性について、具体例を踏まえて課題を考察する。

## 【ケース1】FAQがセンターと連携できていない

Web上のFAQは、ホームページの制作担当者が作成しており、FAQのコンテンツ作成に顧客対応の現場が関与していないケースが多い。情報を発信する側の視点のみで顧客視点が欠けているのが現状だ。

## 【ケース2】外部向けFAQと内部向けFAQが別々

お客様用の外部向けFAQと、社

内用の内部向けFAQがそれぞれ別々に存在しているため二重管理せざるを得ない状況にある。オペレータが自社のホームページにどんなFAQがあるか把握しておらず、顧客との対応にミスマッチが生じている。オペレータはFAQの確認や検索に時間が掛かってしまい、顧客対応のスピードや対応品質の低下につながっている。

## 【ケース3】内部用ナレッジの課題

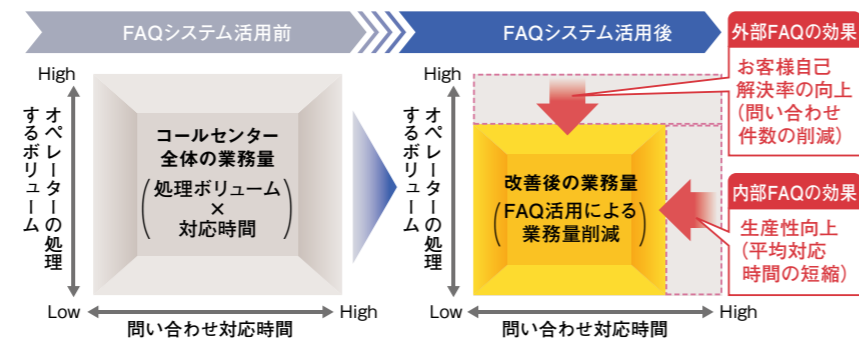
内部用ナレッジである社内FAQの検索精度が低いと、欲しいナレッジを探すことに時間が掛かっている。さらに複数の内部システムに情報が分散されていて、探しづらかったり、整合性がとれていないことが多い。また、情報がきちんと更新されておらず鮮度や正確性が低い内容となっている。社内用ツールであるため、外部閲覧ができないといった問題もあり、うまく活用されていない。

## センターナレッジをFAQ構築に活用

顧客は、製品やサービスに関して問題や疑問が発生した場合、企業のWebサイトの閲覧から始めて、FAQ検索を経て、最終的にコンタクトセンターに問い合わせるというフローをたどることが多い。しかし、最新のコールセンター白書のレポートによると、コールセンターへの問い合わせ前にWebサイトのFAQを見た顧客の内の約8割が「FAQを見ても解決しなかった」と回答している。

この原因の一つとして、コンタクトセンターに頻繁に問い合わせのある質問がFAQサイトに反映されていないことが考えられ、結果として、サイトで自己解決できないことによる企業への満足度低下とセンターへの問い合わせ量増加につながっている。これを考慮すると、顧客視点のFAQ構築には、コンタクトセンターのノウ

図1 コールセンターでのFAQシステムの活用効果



ハウをフィードバックすることが不可欠といえる。

具体的には、コンタクトセンターへの問い合わせ内容を整備し、タイムリーにお客様向けFAQへ公開し、自己解決率向上につなげる。重要なことは、情報量の多さではなく、顧客の欲する情報を顧客視点に基づき分かりやすく揭示することである。一方、内部では、コンタクトセンターのナレッジベースを元に、オペレータ向けFAQを構築。センターナレッジを活かして社内共有FAQを整備し、対応品質の均一化を図る。

## FAQシステムの活用効果

活用する立場によって見せ方が異なるFAQも、元はコンタクトセンターにおける顧客対応がベースとなるため、システム面ではCRMシステムとFAQシステムを連携して運用することが効果的だ。コンタクトセンター主導でFAQを活用した場合の効果を検証すると次のようになる。

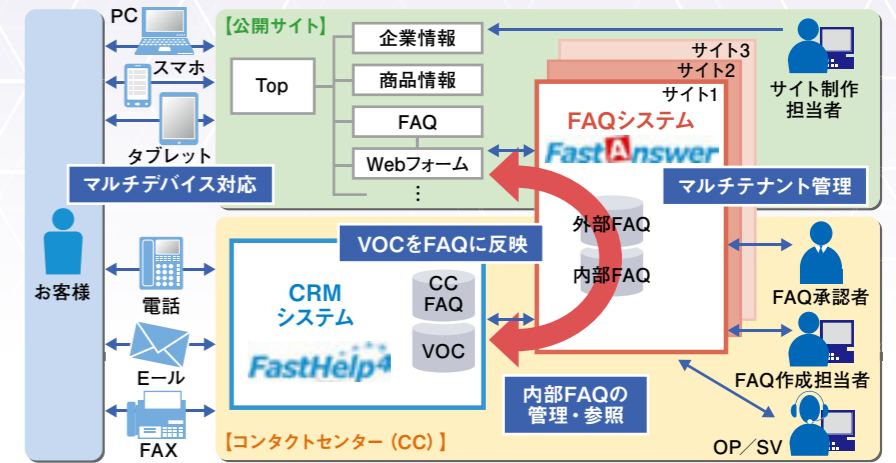
コールセンター全体の業務量は、オペレータの処理する呼のボリュームと、お問い合わせの対応時間の乗数によって表すことになる（図1）。

コンタクトセンターFAQ（内部FAQ）を活用することで、生産性向上による平均対応時間の削減効果が期待できる。また、お客様向けFAQ（外部FAQ）の活用では、顧客の自己解決率向上による問い合わせ件数の削減効果が期待できる。

## CRMシステムとFAQシステムの連携

テクマトリックスでは、コンタクトセンターを中心とするFAQシステム構築に関して、CRMシステム「FastHelp」とFAQシステム

図2 コンタクトセンターFAQシステム——FastHelp4とFastAnswerの連携イメージ



「FastAnswer」を連携することで、顧客視点に基づくコンタクトセンター主導のFAQシステム活用を提案する。以下が主な特徴だ（図2）。

### ●マルチデバイス対応(FastAnswer)

PC、スマホなど異なるデバイスに対応したFAQサイトの構築が可能。

### ●マルチテナント管理(FastAnswer)

1システムで複数のFAQサイトの管理が可能。

### ●VOCをFAQに反映(FastHelp)

CRMシステム（FastHelp）に蓄積されたナレッジをシームレスにFAQシステムに連携。FastHelpで収集した顧客の声や問い合わせ内容をタイムリーにWebサイトに反映して、コンテンツを更新。

### ●内部FAQの管理・参照(FastHelp)

顧客対応中にCRMシステムから連携しているFAQを呼び出して参照が可能。

## 顧客・センター・企業にメリット

CRMシステムとFAQシステムを連携することによる改善効果は、顧客・コンタクトセンター・企業の3者それぞれに波及すると考えられる。

まず、顧客にとっては、いつでも好きな時にサイトにアクセスして欲しい情報をタイムリーに確認したり、問題

解決できたりすることで満足度が向上するという効果がある。

コンタクトセンターにおいては、全てのチャネルで、一貫性を持った対応を実現。さらに、対応の効率化と均質化につながる上に、オペレータにとっては学べる環境を享受できることによりESの向上が期待できる。

また、企業にとっては、顧客の自己解決を促進することで入電量と運営コストの削減を可能にする。同時に適切な情報提供による顧客信頼の獲得を実現し、売り上げ貢献も見込める。

顧客対応の重要性は、オムニチャネルやカスタマーエクスペリエンスといったキーワードへの注目度から量ることができる。今や電話対応だけではなく、Webサイトの評価までも広い範囲で顧客対応として考えることは常識といえよう。企業は自分たちの論理ではなく、真の顧客視点に立ったサポートにシフトする時に来ている。

お問い合わせ先



テクマトリックス株式会社  
CRMソリューション営業部  
TEL: 03-5792-8605  
E-mail: crm@techmatrix.co.jp  
URL: http://fasthelp.jp