

<コーナー解説>
コールセンターの業務改善(ベストプラクティス)を1社ずつまとめる事例コーナーです。

伊予銀行

「質問に質問を返す」FAQサイト
顧客の真意を探り解決率を向上

愛媛県松山市に本店を構える伊予銀行は、銀行窓口で口座開設が可能なタブレットを設置するなど、デジタル化を積極的に推進している。非対面接客のデジタルシフトも進めており、住宅ローンの返済シミュレーションを行うスマートフォン向けアプリ「HOME」を提供するほか、顧客からの問い合わせには電話だけでなく、チャットやビデオ通話などでも対応している。

ビジネスマーケティング部課長の高橋竜平氏は、「デジタルを活用することで生産性を高め、それによって生まれたヒューマンリソースをコンサルティングなど、お客様に寄り添う業務に転じていきます」と方針を説明する。

コールセンターは、インバウンドが7人、アウトバウンドが5人と少数精鋭で、個人ローンの申し込み受け付けは一部アウトソースしている。デジタルシフトの一環で、自己解決型の顧客サポートを強化。2021年1月、Nota(京都府京都市、洛西一周 代表取締役

CEO)が提供する検索型FAQシステム「Helpfeel(ヘルプフィール)」を導入した。

「サイトリニューアルで最もこだわったのが、UI。従来のFAQサイトでは、お客様が必要とする情報が載った回答ページにたどり着けていないという課題がありました。Helpfeelを導入することで、簡単に検索でき、すぐに疑問を解決できるFAQサイトを目指しました」(高橋氏)

「正しく質問する」が前提
一問一答型はチューニングに限界

従来のFAQは一問一答形式で、顧客がキーワードを抜け漏れなく間違えずに入力するなど、正しく質問しないと適切な回答にたどり着けないことが多かった。また、金融機関のFAQサイトは専門用語が多く、顧客層は年齢層、ITリテラシーともに多岐にわたる。顧客が「正しく質問すること」は非常に難しい。コールセンターの応対ログをもとに、顧客の言い回し、疑問をどう表現することが多いか

を把握したうえで、検索キーワードを回答ページへ網羅的に盛り込むことで、ある程度は検索精度を高められる。しかし、この「もぐらたたき」のような手法には限界がある。

同行が新たに導入したHelpfeelは、Notaの独自技術である意図予測検索によって、曖昧表現、漢字／ひらがな／カタカナの違い、スペルミスといった表記揺れに対応して最適な回答ページへ誘導できるのが特徴だ。

さらに、検索キーワードに関連する質問文を複数表示する仕組みによって、検索精度を高めている。例えば、「住所変更の手続き」と検索すると、「結婚した時の手続き」「住所に不備があるという通知が届いた」など複数の質問文を表示する。「お客様の真意を探るため、質問に質問を返すやり取りは、対

人コミュニケーションでは当たり前に行っています。これをFAQサイトでも実現し、そのお客様が本当に知りたい情報へナビゲートすることが可能になりました」(ビジネスマーケティング部、課長代理の橋本理絵氏)。

メンテナンスや改善も支援
閲覧数、解決率が向上

FAQサイト運用の負荷も軽減した。導入時は、もともとあったFAQ 800件のうち、重複するものや情報が古くなったものを削除、約半数をNotaに提供すると、同社のWebディレクターがFAQサイトを構築、約1カ月でオープンすることができた。導入後も、同社のカスタマーサクセス部門が毎月、サイトのアクセス解析などのフィードバックと、改善に向けた提案を行っている。橋本氏は、「弊



ビジネスマーケティング部 課長の高橋竜平氏(左)
ビジネスマーケティング部 課長代理の橋本理絵氏

社側で行うのは新たなFAQを作成することのみ。定期的に改善提案を受けることで、どのような視点でFAQを作成すればいいのか、顧客視点で見直すことにもつながっています」と話す。従来、FAQのメンテナンスはSV3人が担当していたが、月間15時間ほどの工数を削減できたことで、現在は担当が2人になっている。

KPIはページ到達率で、ユーザーが検索後にFAQページに到達した割合と定義、算出している。導入前の約50%から導入後は約70%と、約20%向上した。FAQサイトのPV(ページビュー)数も、月間約5万2000件に伸び、利用率の向上も実感している。「FAQの利用促進によって、コールセンターへの問い合わせ内容も変化しています。操作方法など、自己解決が難しい問い合わせが増えました」(橋本氏)。

Webサイトの改善を受けて、同ソリューションをコールセンターでも利用開始した。今後は、アプリへの実装も検討している。



リニューアルしたFAQサイト

※本記事は月刊「コールセンタージャパン」2022年3月号に掲載されました

今月のヒント Hints!

効率化 生産性	品質改善	プロフィット
情報共有	CS追求	IT活用
採用研修	HRM ES追求	その他

全社的にデジタルシフトを推進している伊予銀行は、問い合わせ対応の効率化と顧客の利便性を高めるため、FAQサイトを刷新。「専門用語や必要なキーワードがわからない顧客」でも、該当FAQにたどり着けるFAQサイトの構築を目指した。曖昧表現やスペルミスを吸収するAIを実装した、NotaのFAQソリューション「Helpfeel」を導入。チューニングがほぼ不要なため、約1カ月で稼働開始した。また、メンテナンスに必要なアクセス解析などはNotaが担い、メンテナンス工数も削減できている。