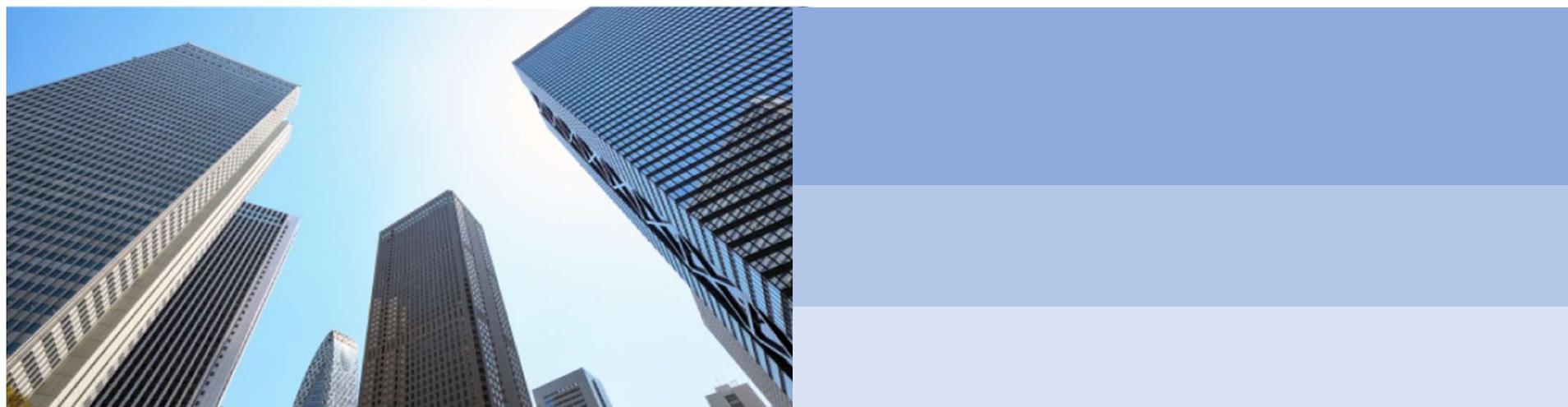


# KCS概要



Tokio Marine & Nichido Communications Co., Ltd.  
TCC Contact Center



2020年2月7日  
株式会社 東京海上日動コミュニケーションズ

**田口 浩**

1. KCS概要 – KCSとは何かー
2. 一般的なワークフローと課題
3. KCSのワークフロー
4. KCSライセンスモデル
5. コンテンツ・スタンダード
6. KCS導入のポイント
7. KCS導入の成果（弊社事例）

# 01 KCS概要 – KCSとは何か–

# 1. KCS概要

## KCSとは何か？

### ▶ ナレッジセンターサービス (KCS)

- 「KCS」は米国で設立されたNPO法人「サービス・イノベーション・コンソーシアム」が15年以上の歳月をかけ作成したナレッジの方法論

### ▶ サービス・イノベーション・コンソーシアム

- 「予算の削減」「複雑化の拡大」「コストの上昇」「顧客ニーズの拡大」というサポートサービス業界の重要な課題を協力して解決するためにDell・HP・Oracle・VeriSign・Novel・3 Com社などが参加し設立された米国のNPO団体

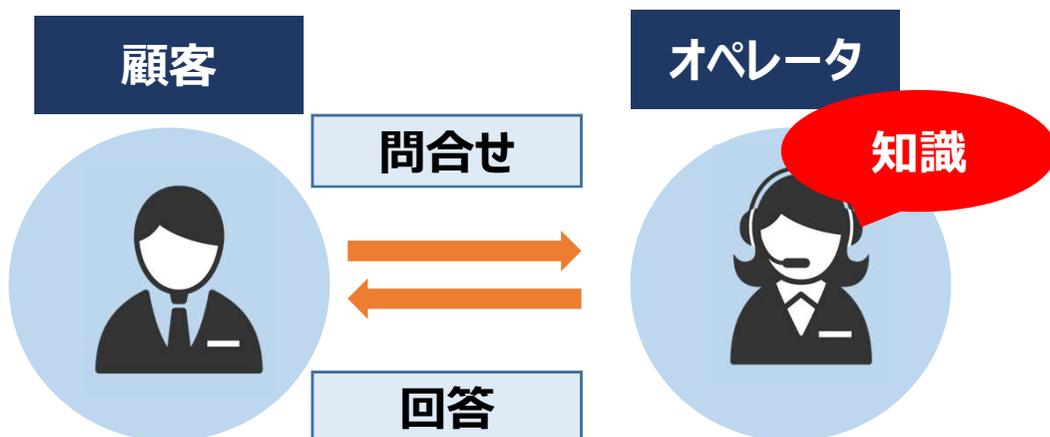
### ▶ KCSの実践

- 「KCS」はサービスイノベーションコンソーシアムで15年以上の歳月と50億円以上を投資し作成された実績のある方法論
- 「KCS」は「ビジネスの傾向」と「学術的な理論」について各企業がテストし、結果を共有し、実践で証明されたベストプラクティス

## 02 一般的なワークフローと課題

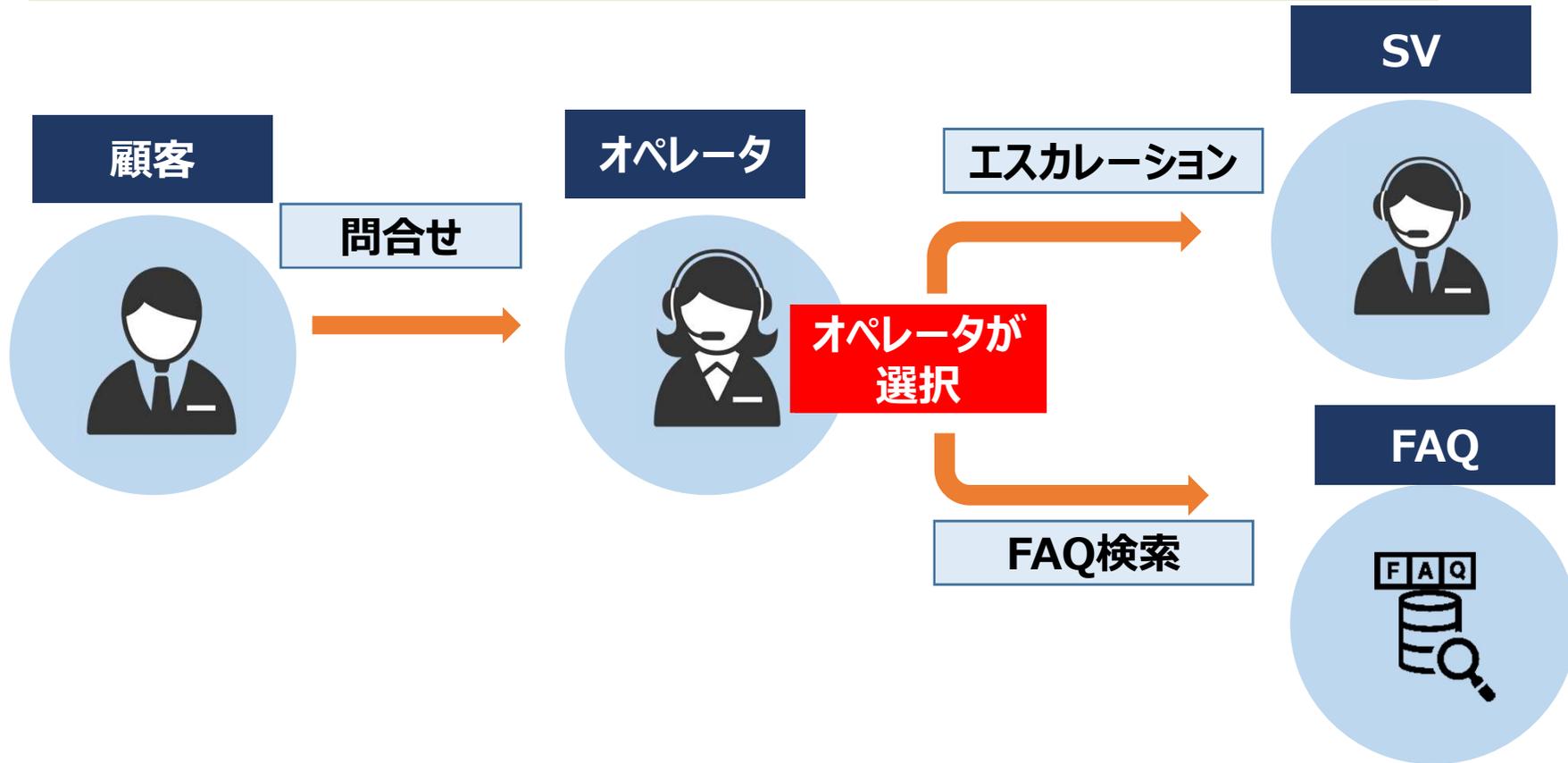
# 1. 一般的なワークフロー

一般的なワークフローは「オペレータの知識」に頼った運用



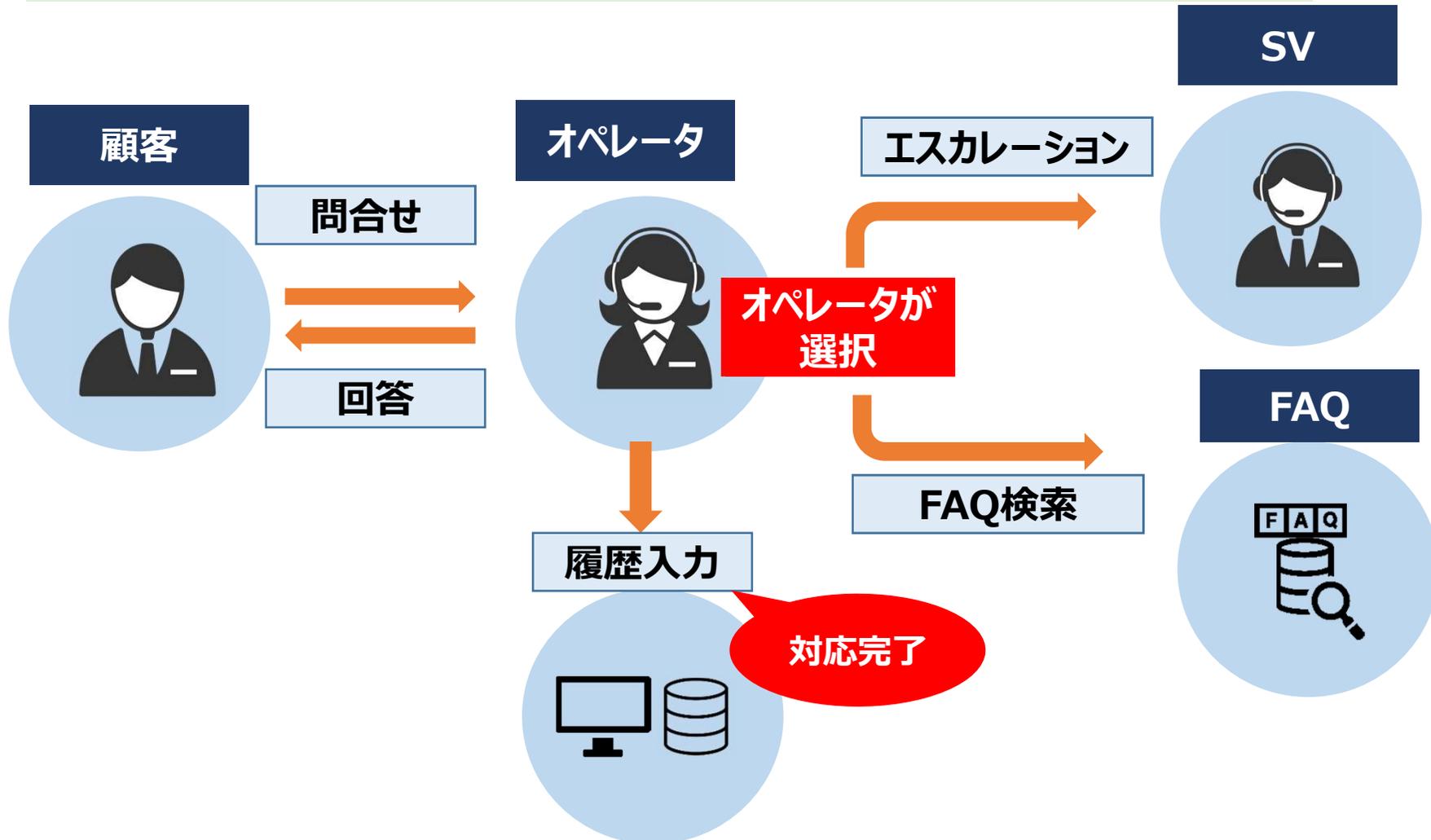
# 1. 一般的なワークフロー

オペレータの知識で回答できない場合にはスーパーバイザーへの「エスカレーション」や「FAQ」を利用し解決策を調べる



# 1. 一般的なワークフロー

顧客に回答後、対応内容を履歴として入力



## 2. 一般的なワークフローの課題

1 オペレータの知識に頼った運用

2 社内FAQが活用されていない

3 大幅な業務効率化が難しい

4 品質管理に工数がかかる

5 オペレーターの高齢化

## 2. 一般的なワークフローの課題

1 オペレータの知識に頼った運用

2 社内FAQが活用されていない

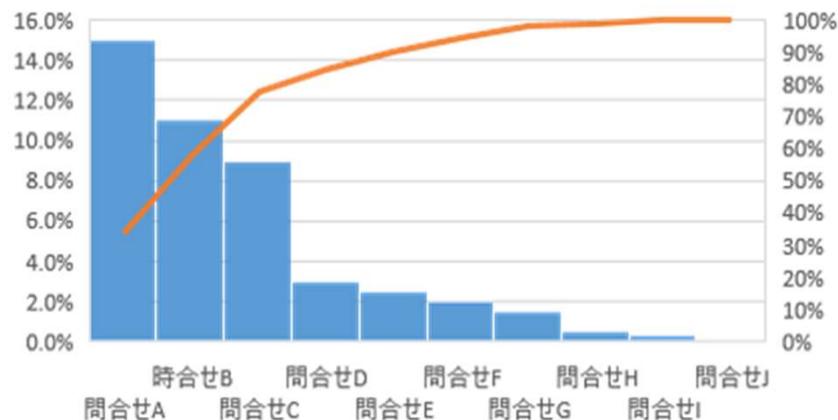
3 大幅な業務効率化が難しい

4 品質管理に工数がかかる

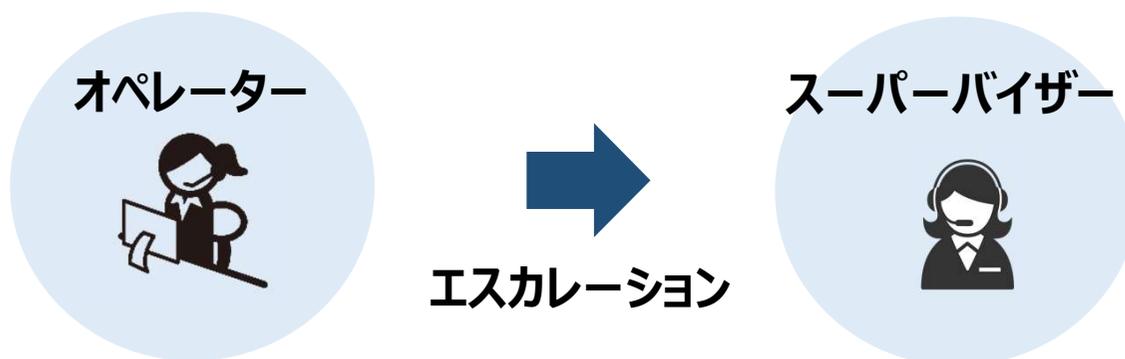
5 オペレーターの高齢化

### 3. 社内FAQ活用の課題（FAQ作成のタイミング）

#### 1. コールリーズン分析で問合せの多い項目を登録

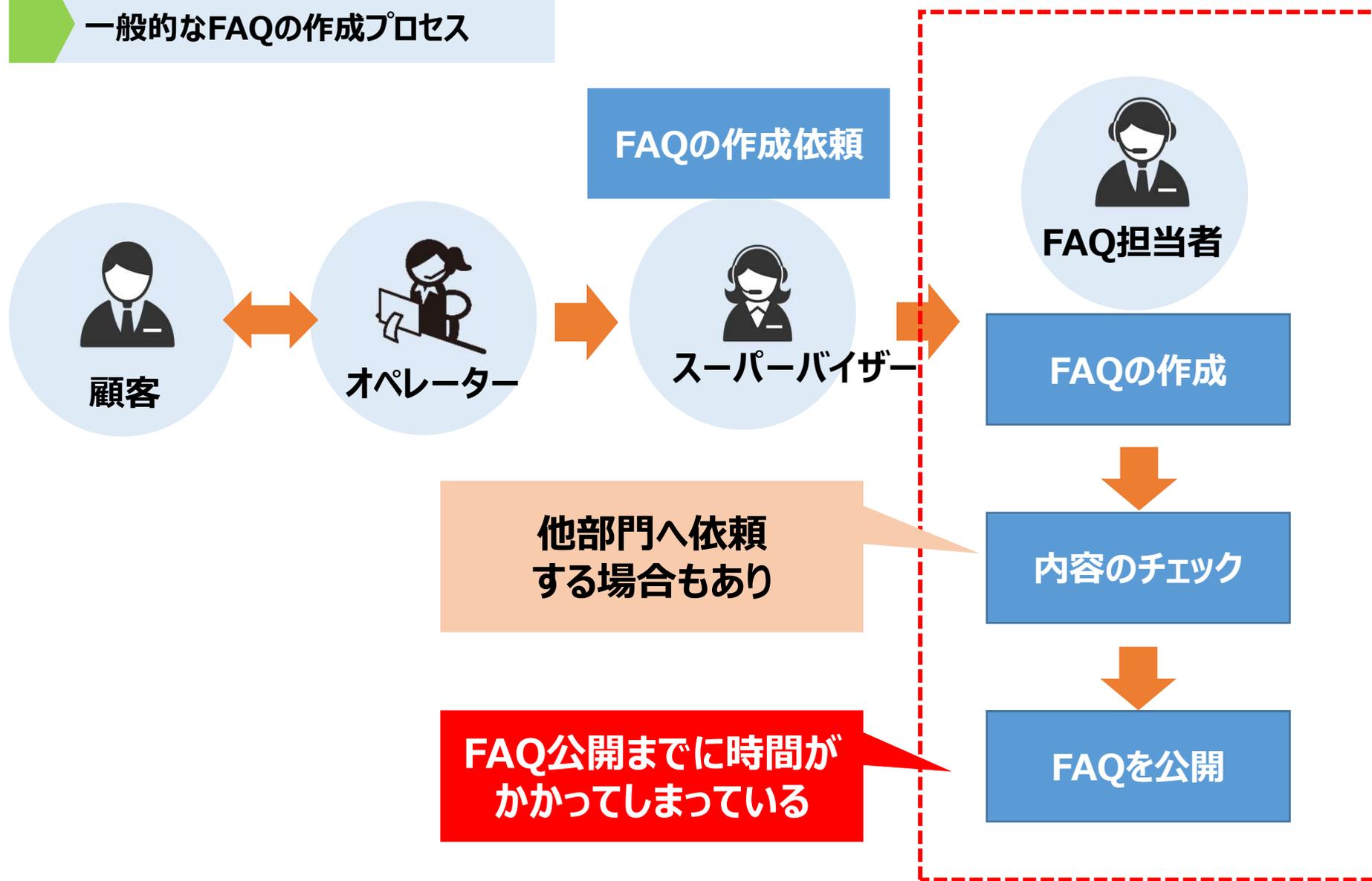


#### 2. オペレーターからのエスカレーションが多い内容を登録

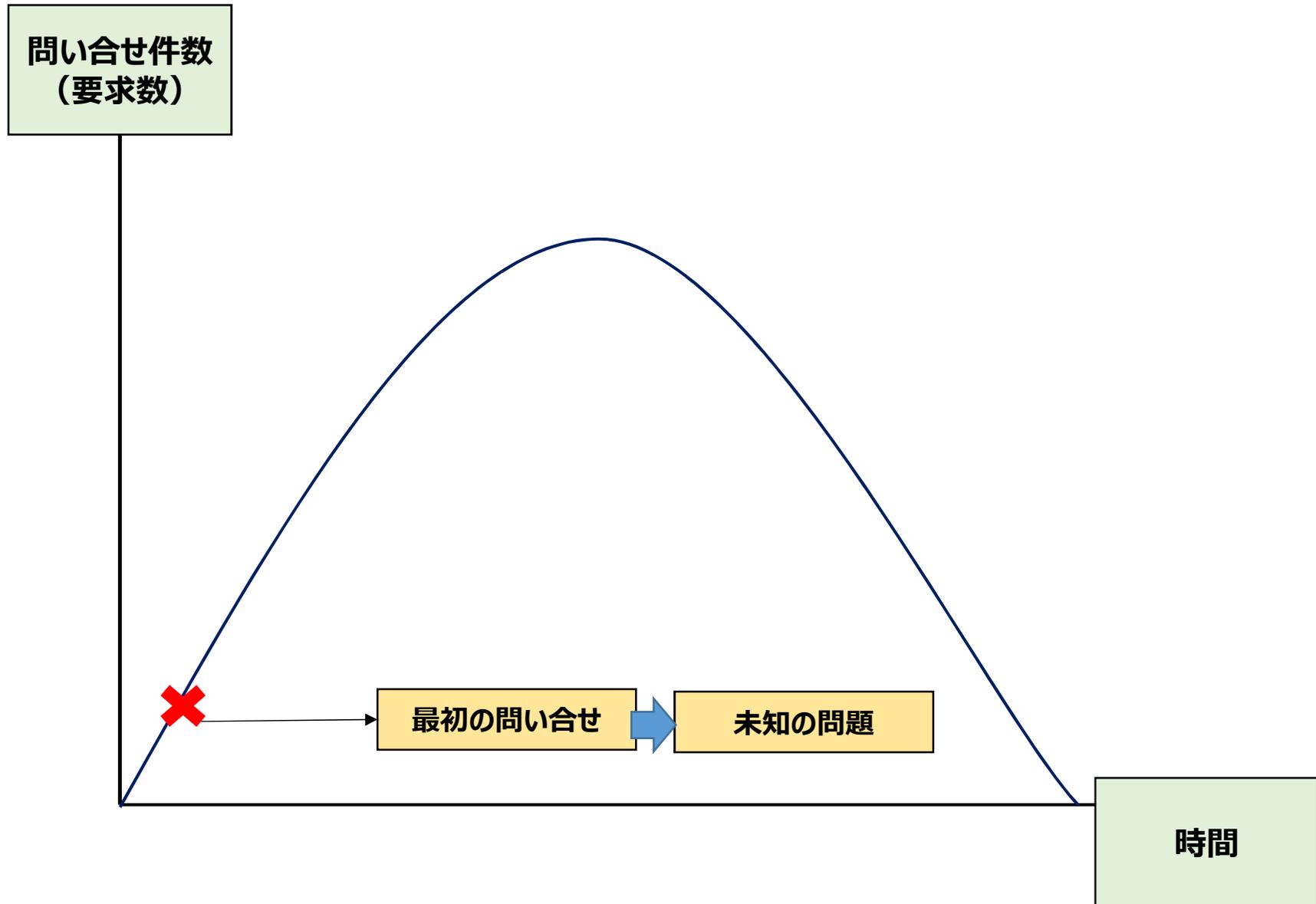


### 3. 社内FAQ活用の課題（FAQの作成）

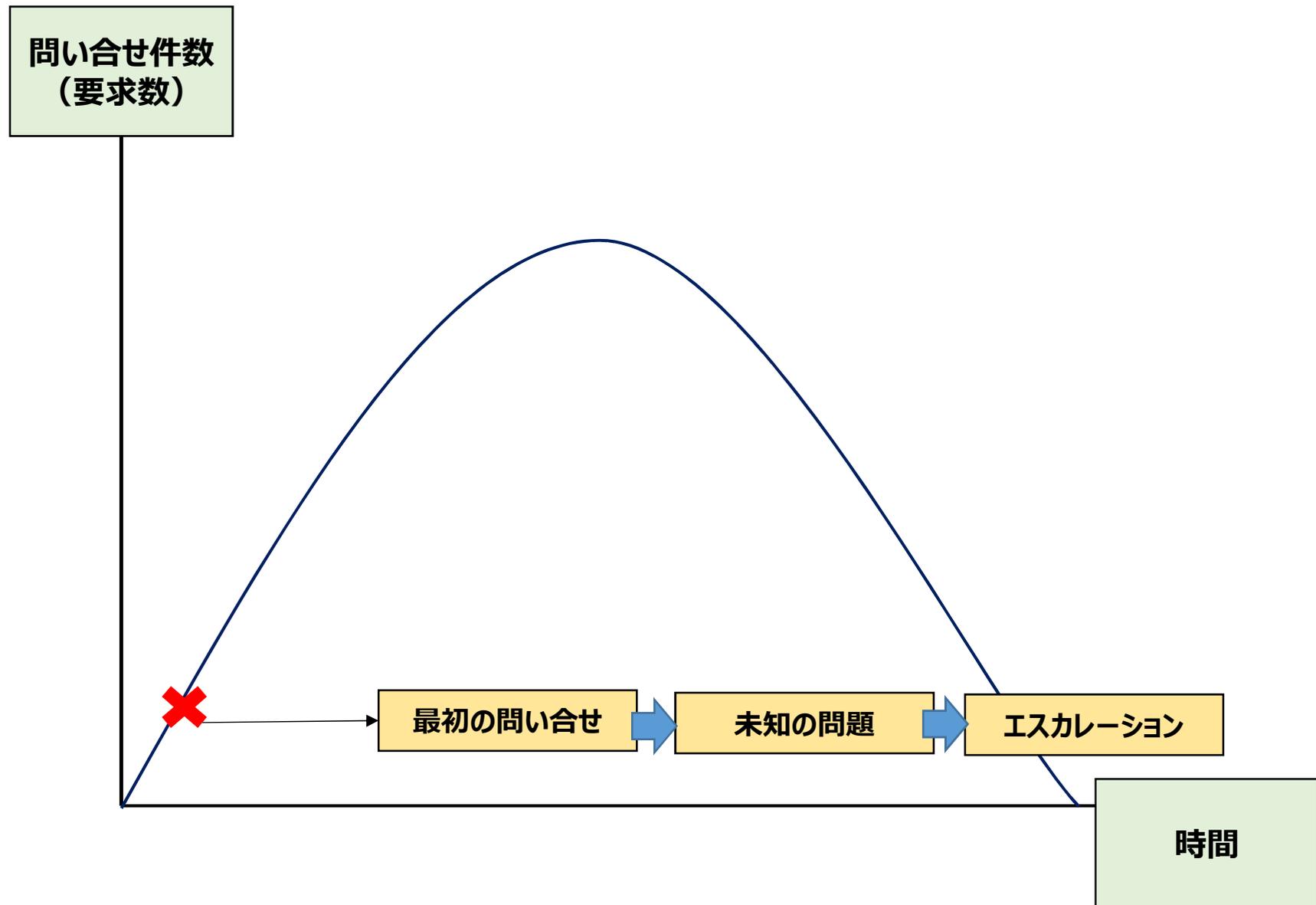
#### 一般的なFAQの作成プロセス



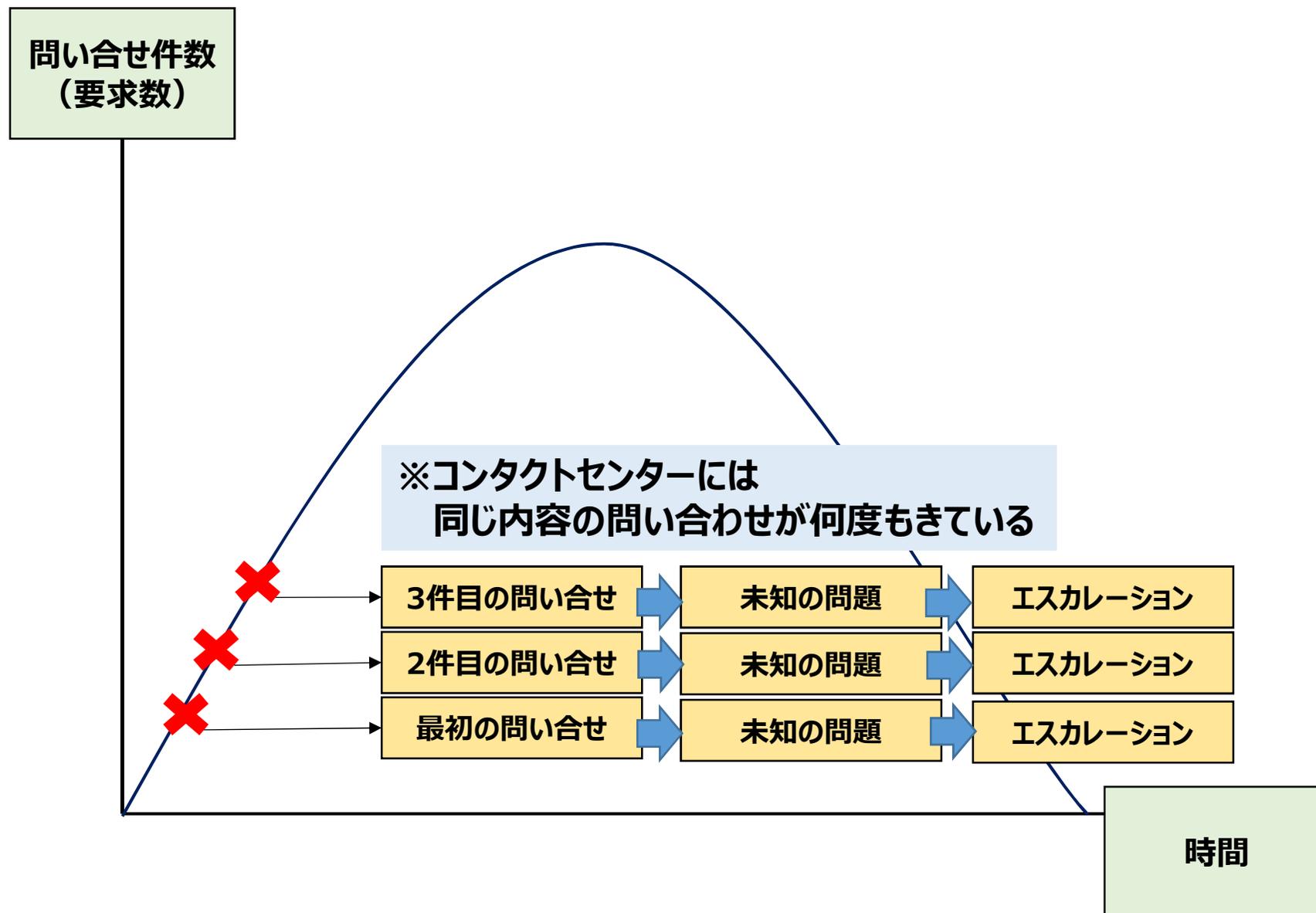
### 3. 社内FAQ活用の課題



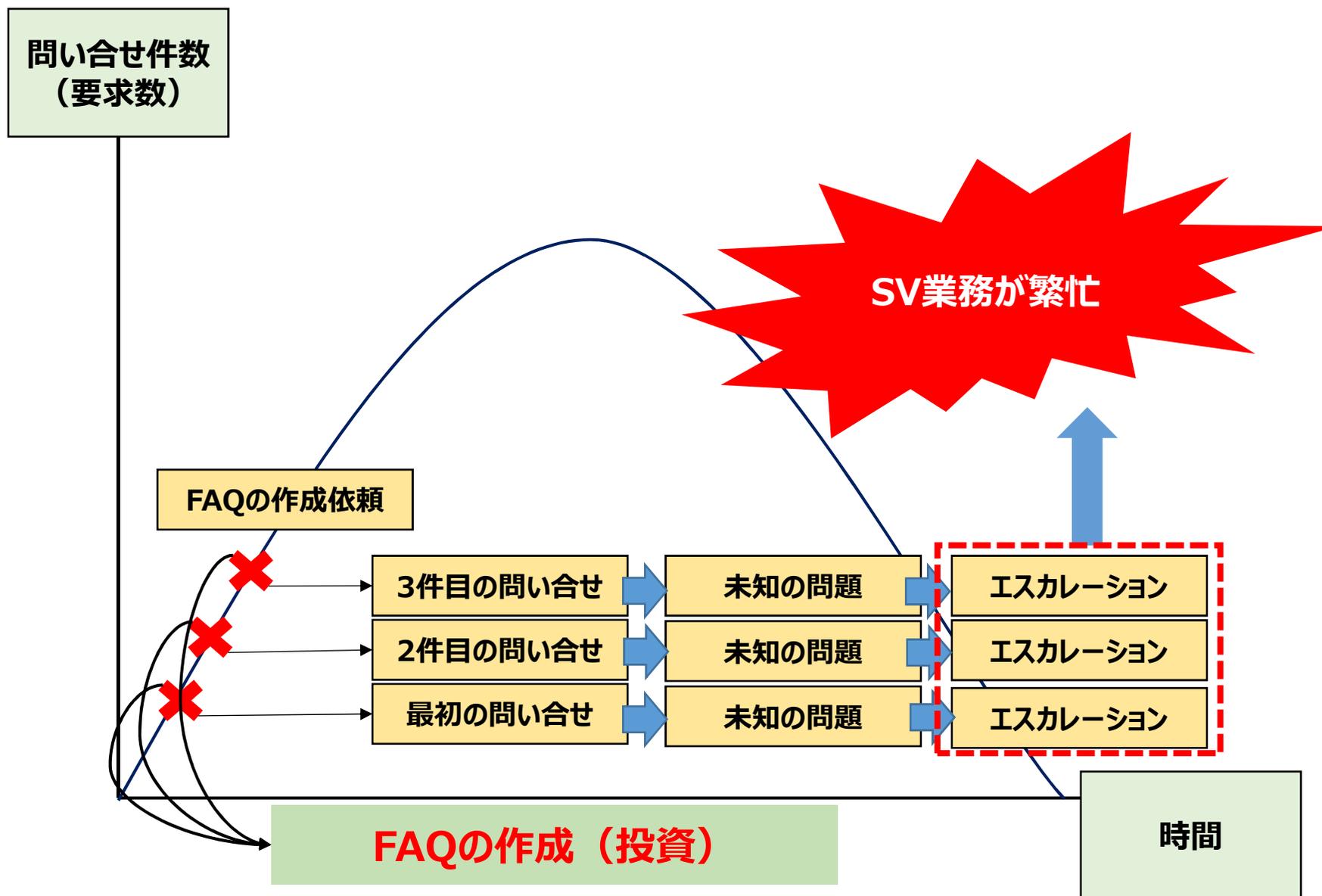
### 3. 社内FAQ活用の課題



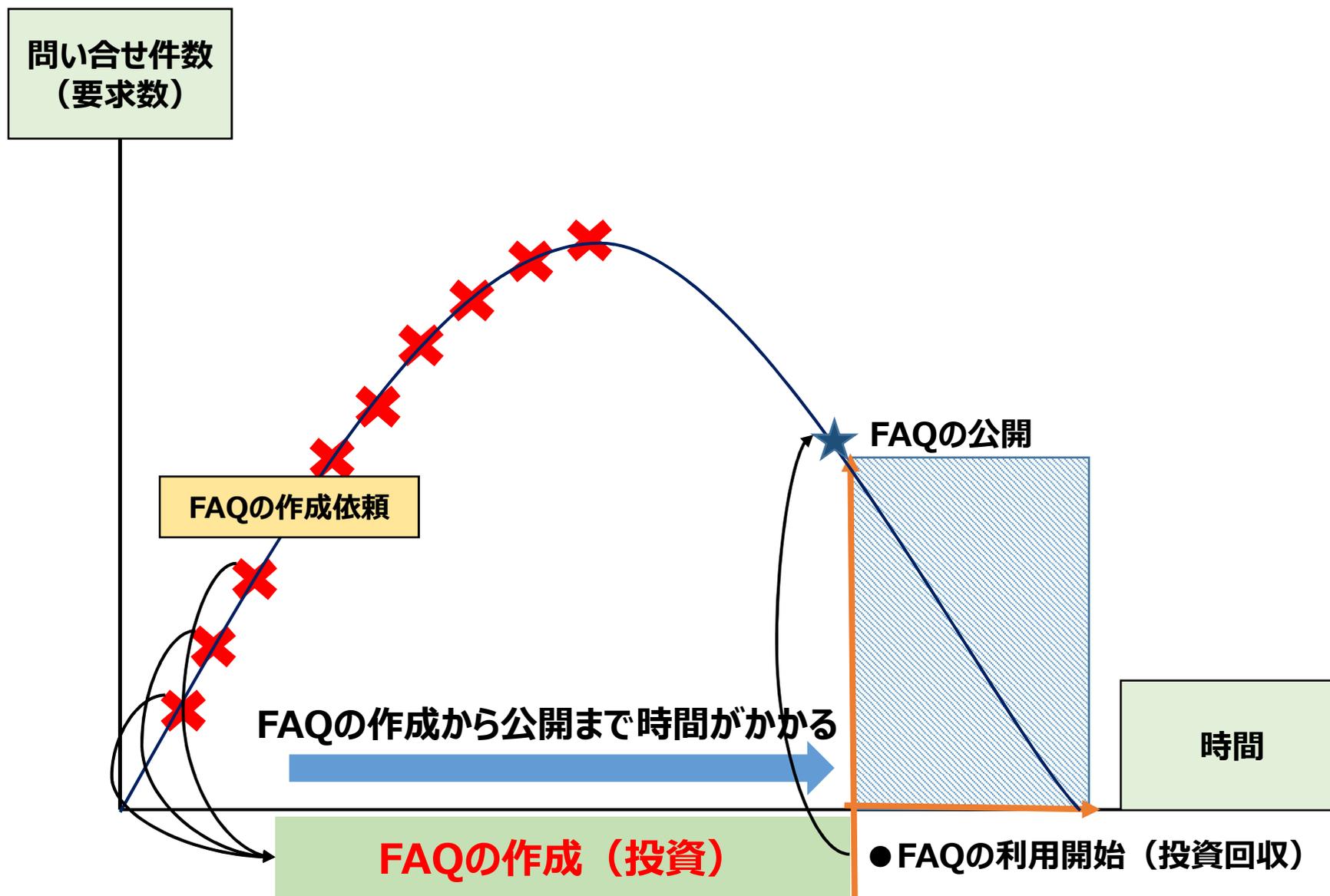
### 3. 社内FAQ活用の課題



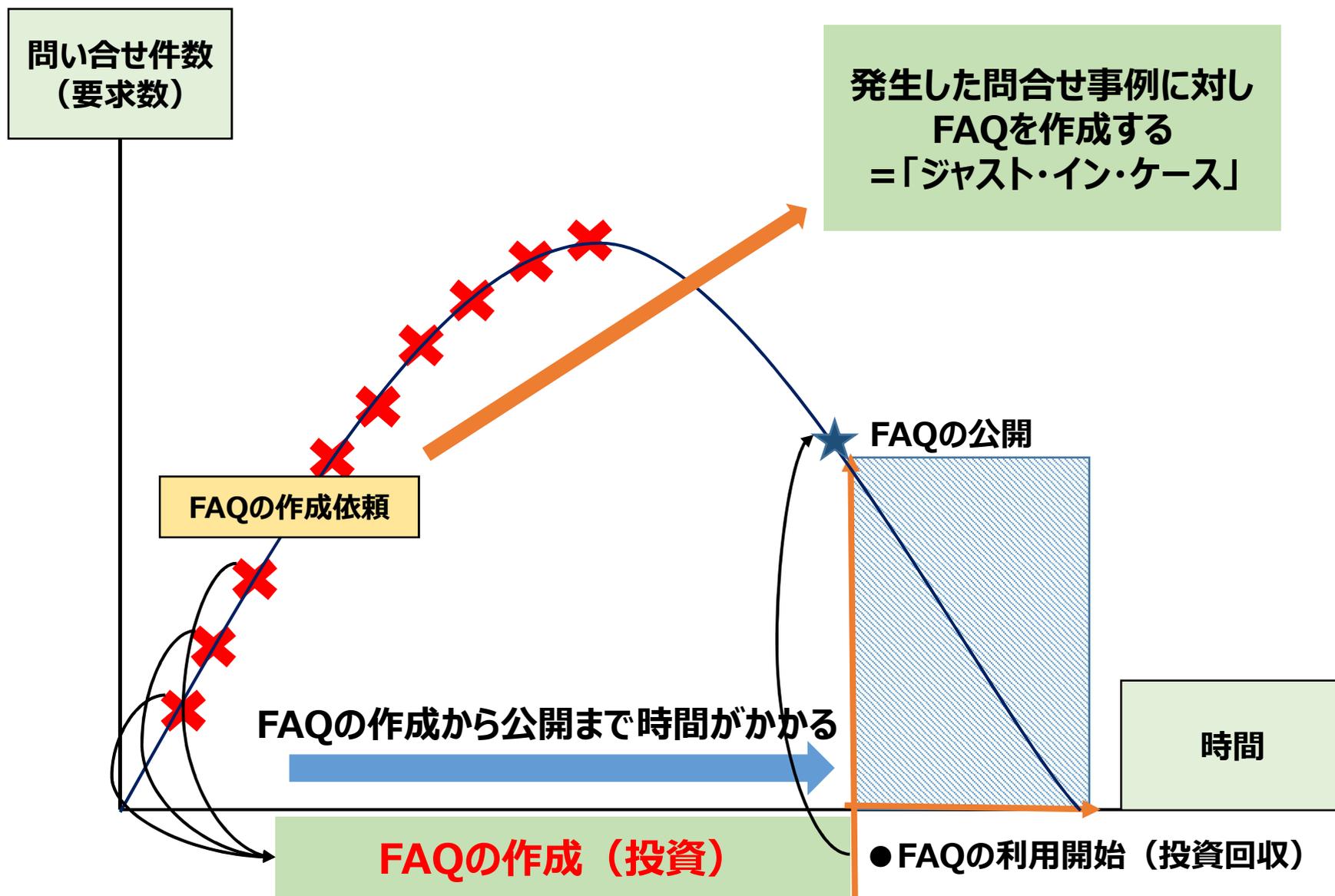
## 4.FAQの活用（要求曲線）



## 4.FAQの活用（要求曲線）



## 4.FAQの活用（要求曲線）



# 03 KCSのワークフロー

# 1. KCSワークフロー

「KCS」のワークフローはナレッジ（FAQ）が中心



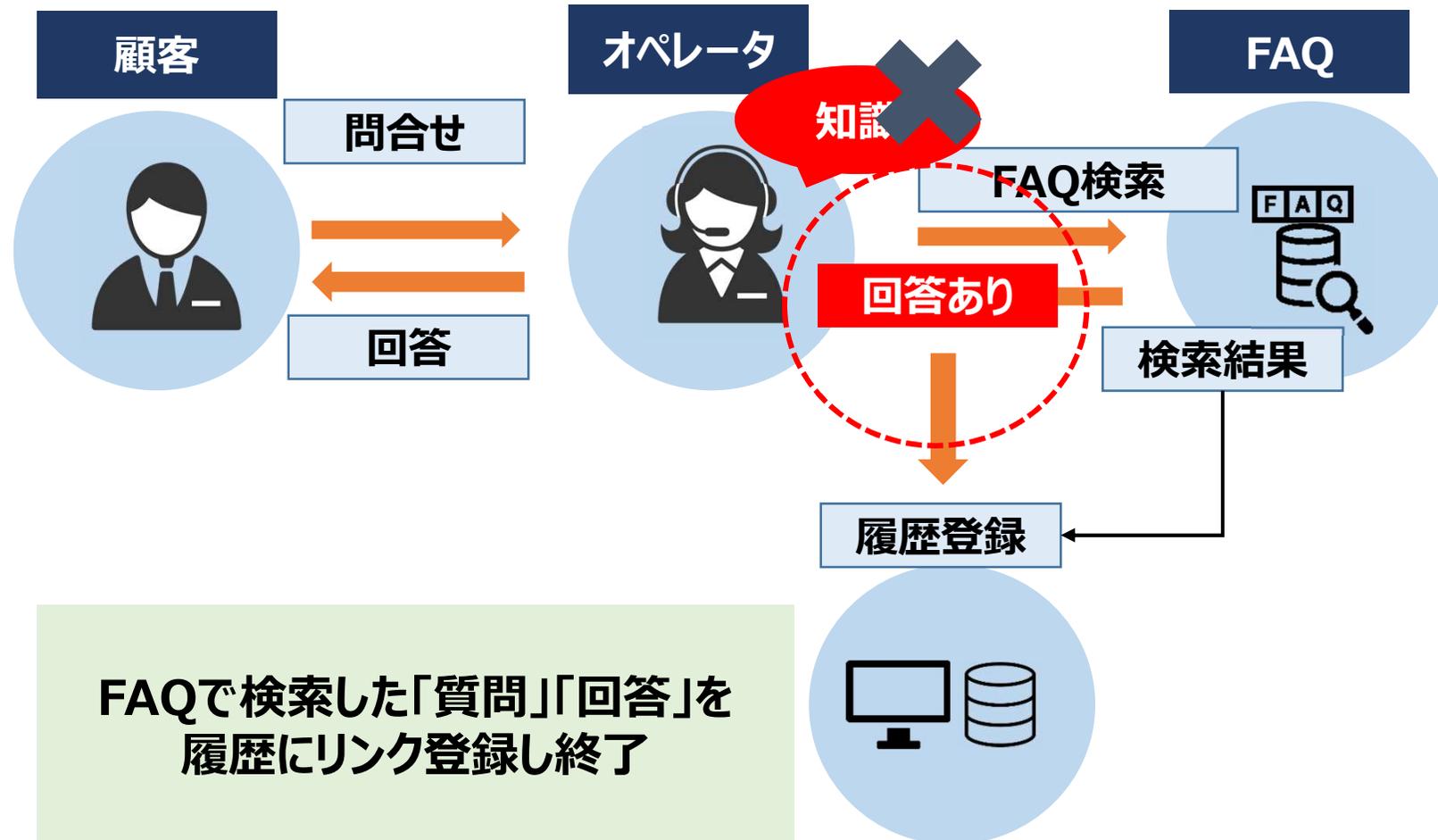
- オペレータは顧客からの問合せ（質問）を受付けた時点でFAQ検索を行い質問に対する回答がFAQに登録されているか確認

# 1. KCSワークフロー

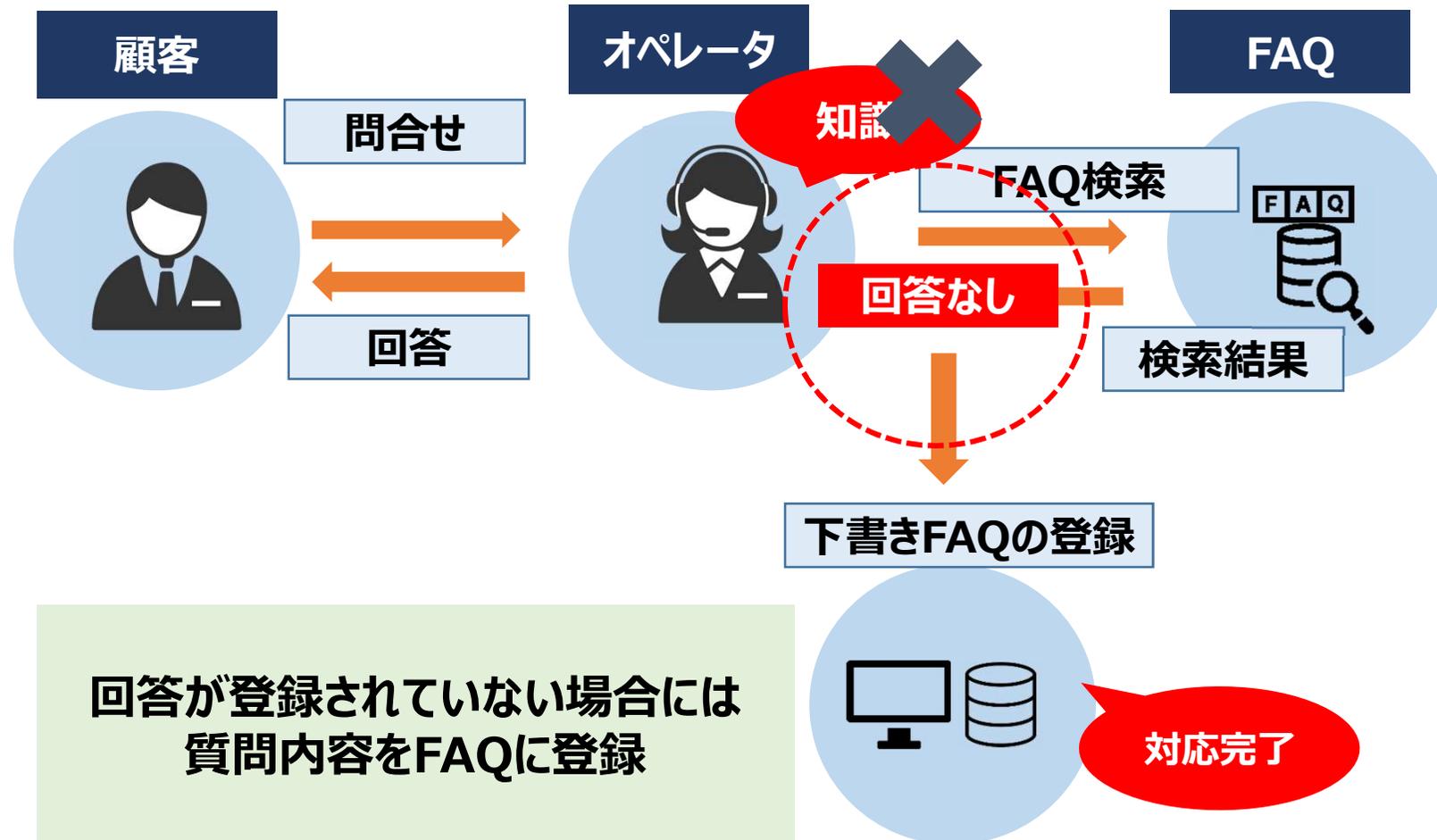


FAQに回答が登録されている場合には、回答内容を確認し回答

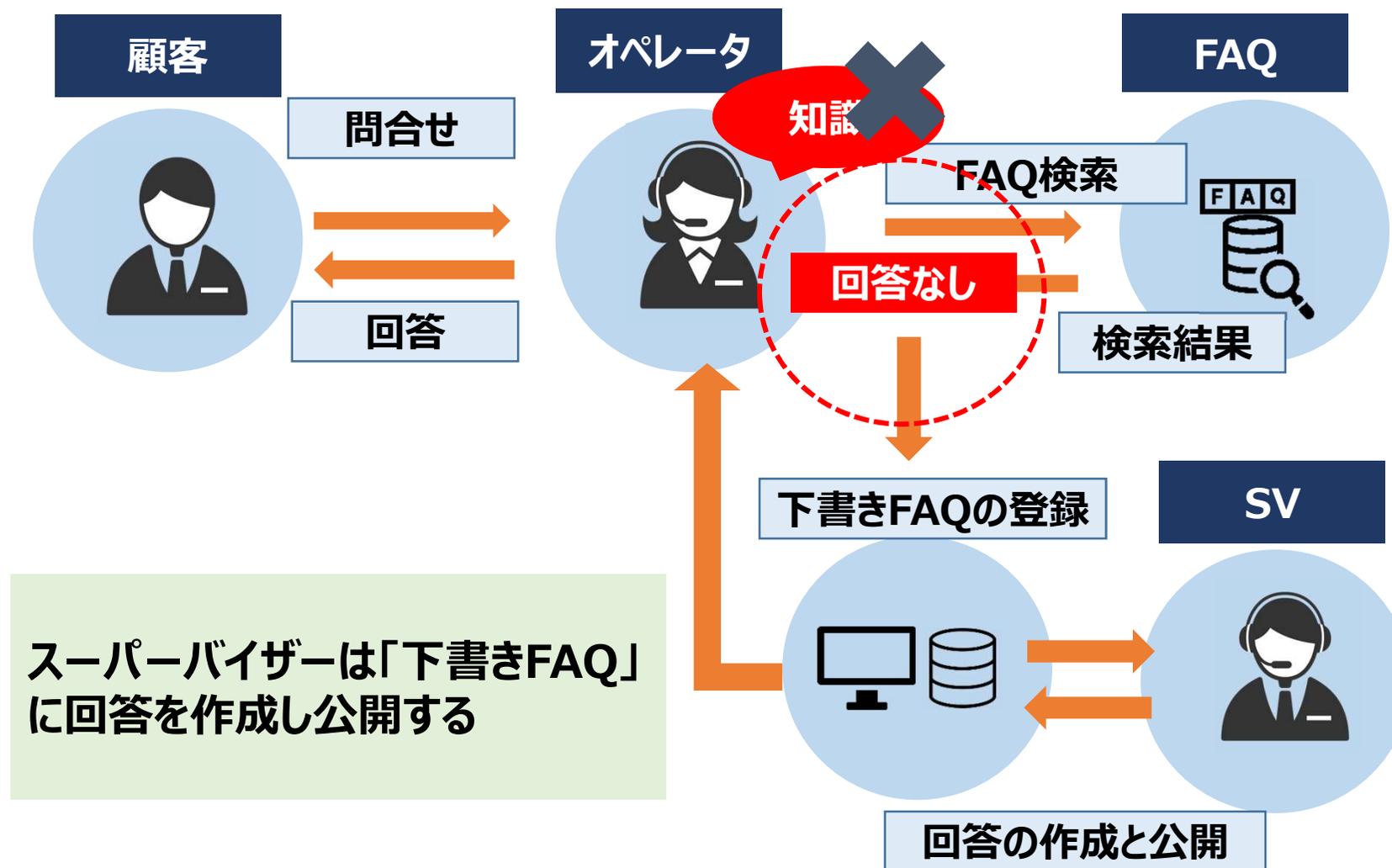
# 1. KCSワークフロー（回答あり）



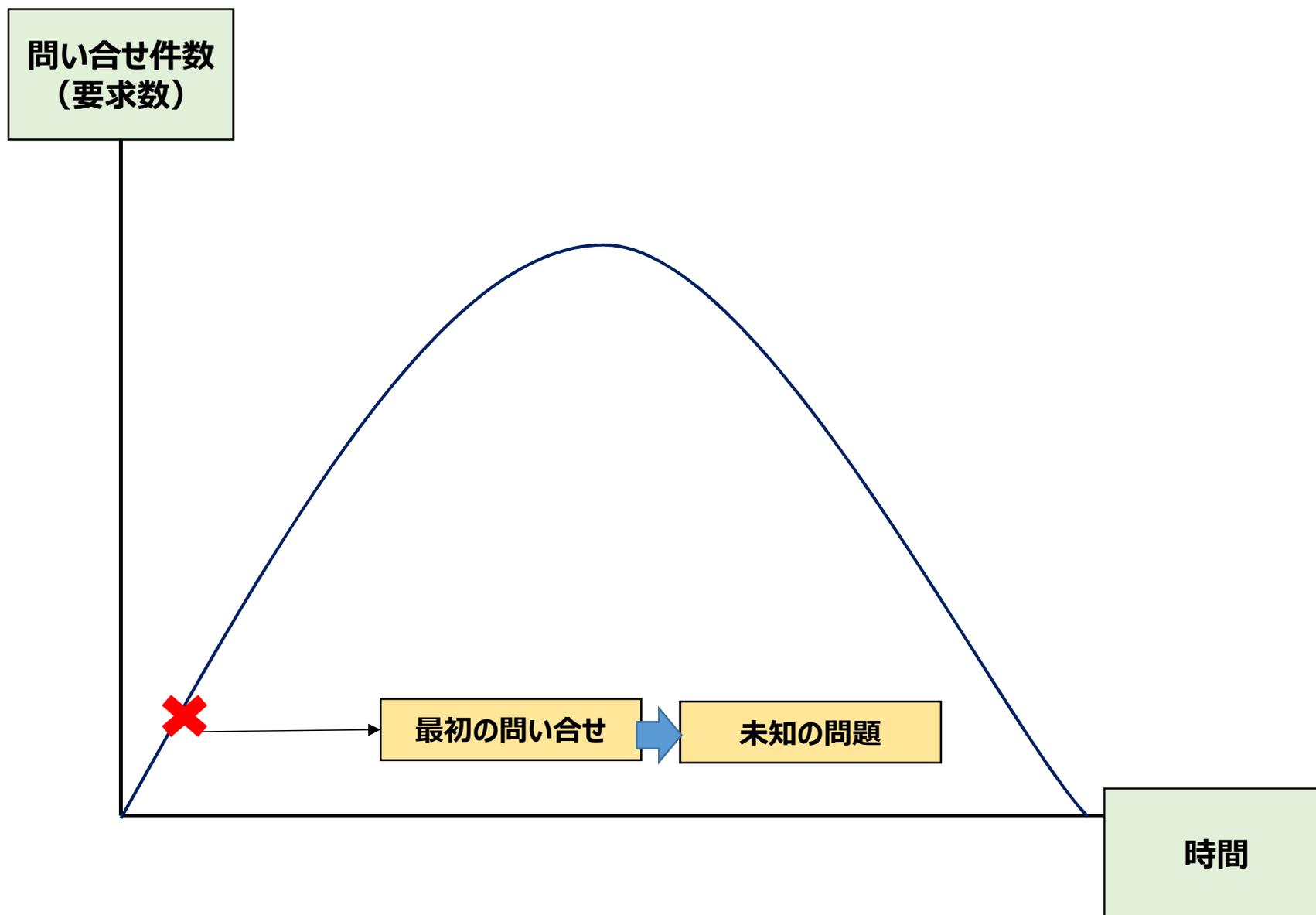
# 1. KCSワークフロー（回答なし）



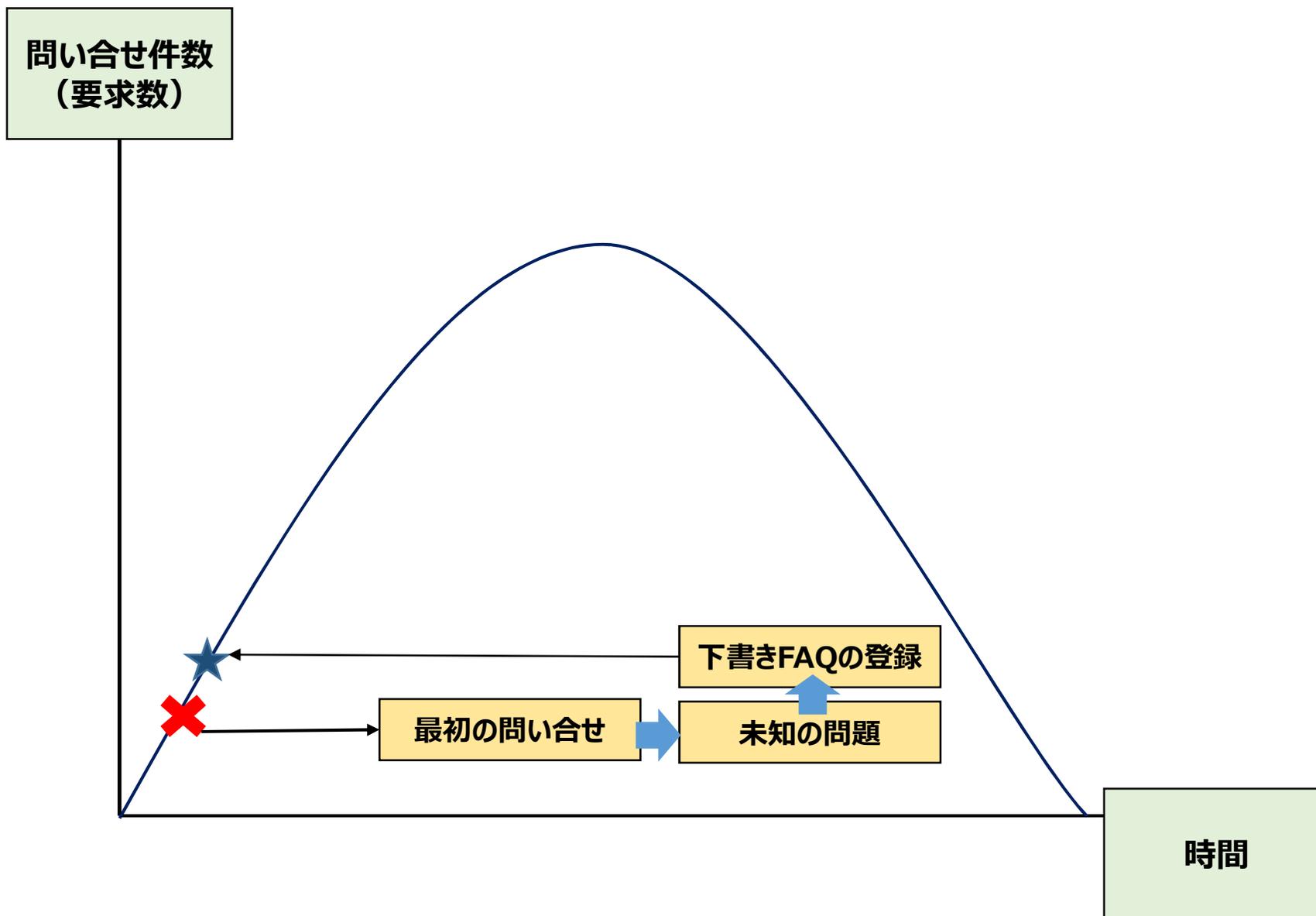
# 1. KCSワークフロー（回答なし）



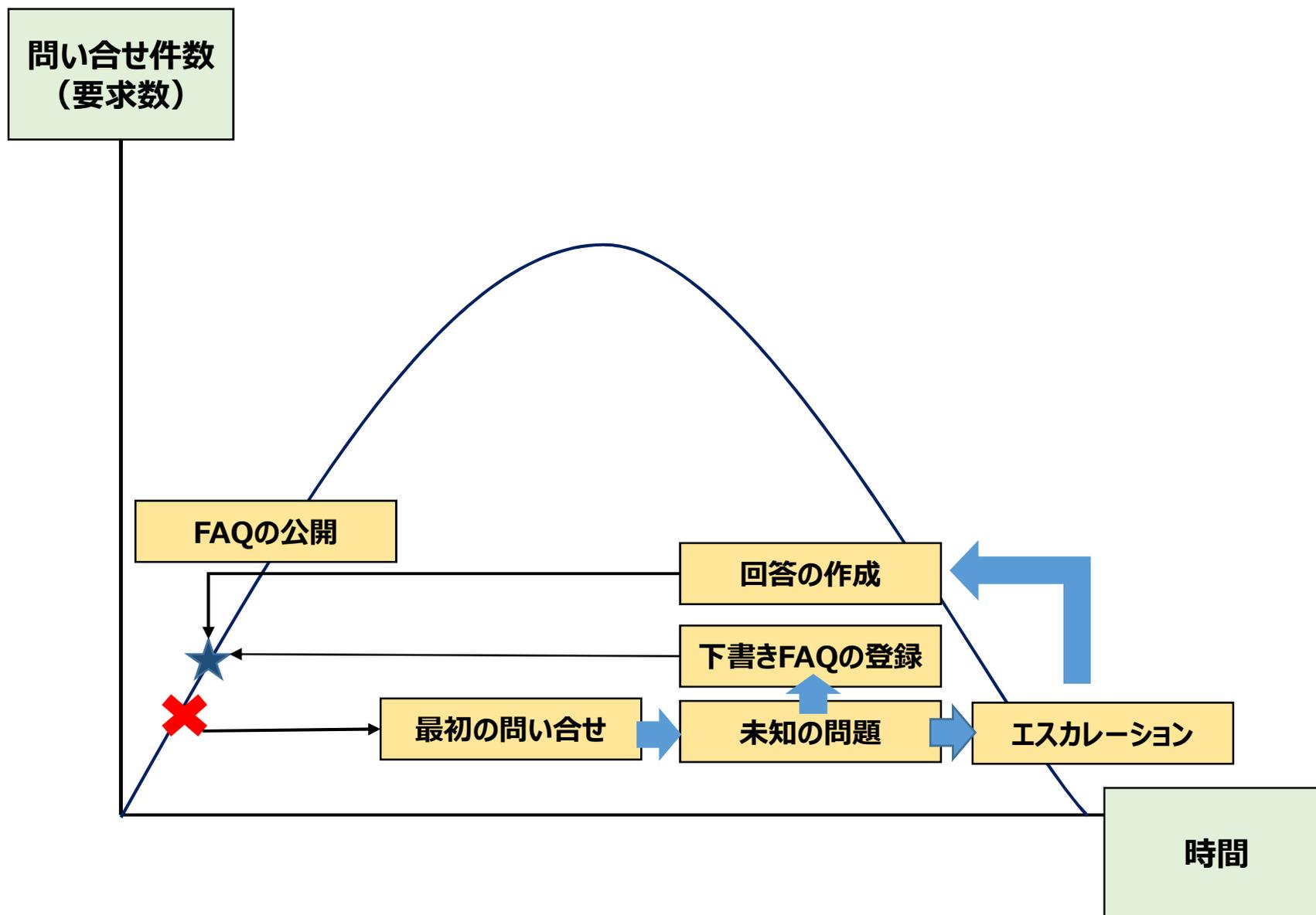
## 4.FAQの活用（要求曲線）



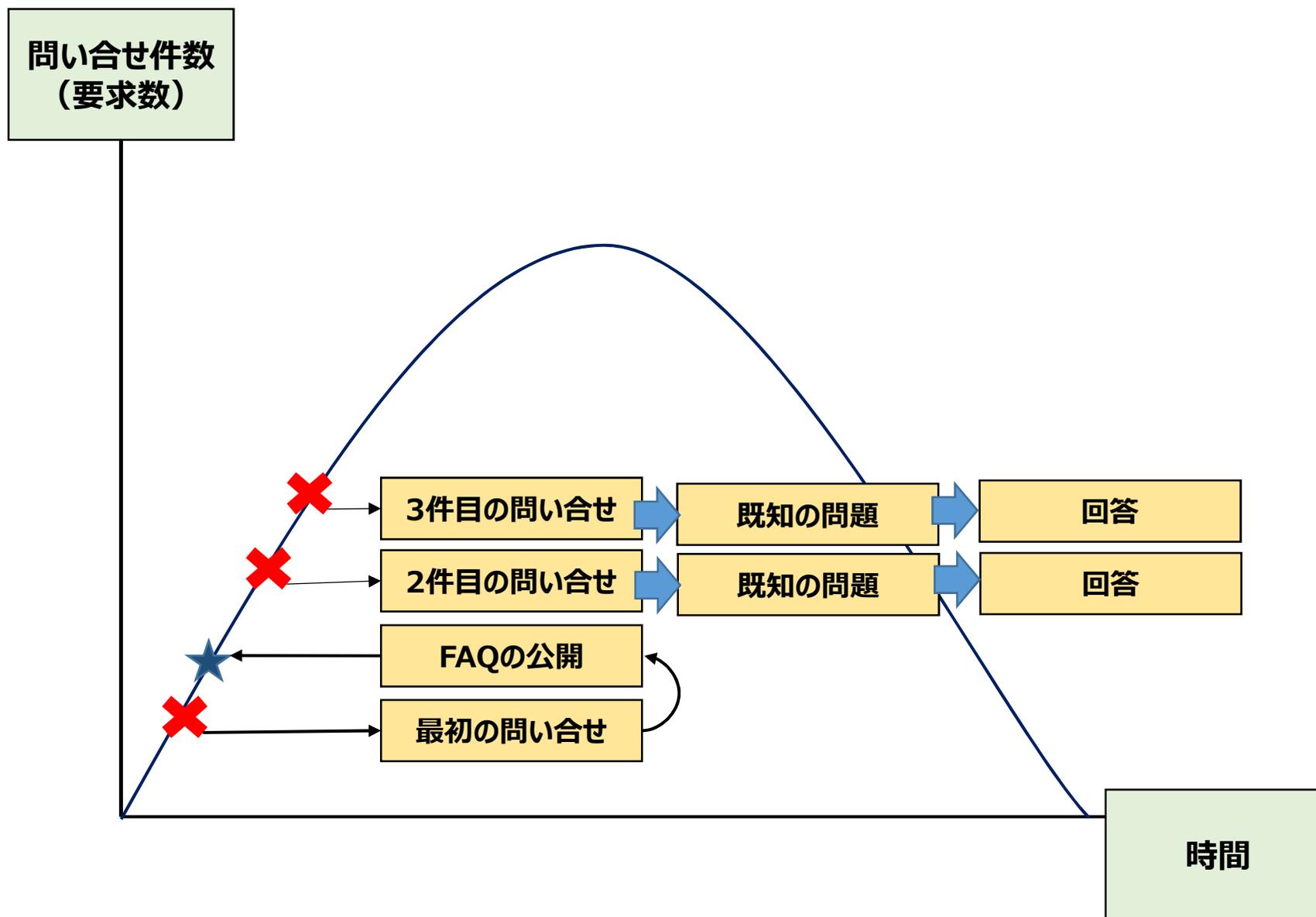
## 4.FAQの活用（要求曲線）



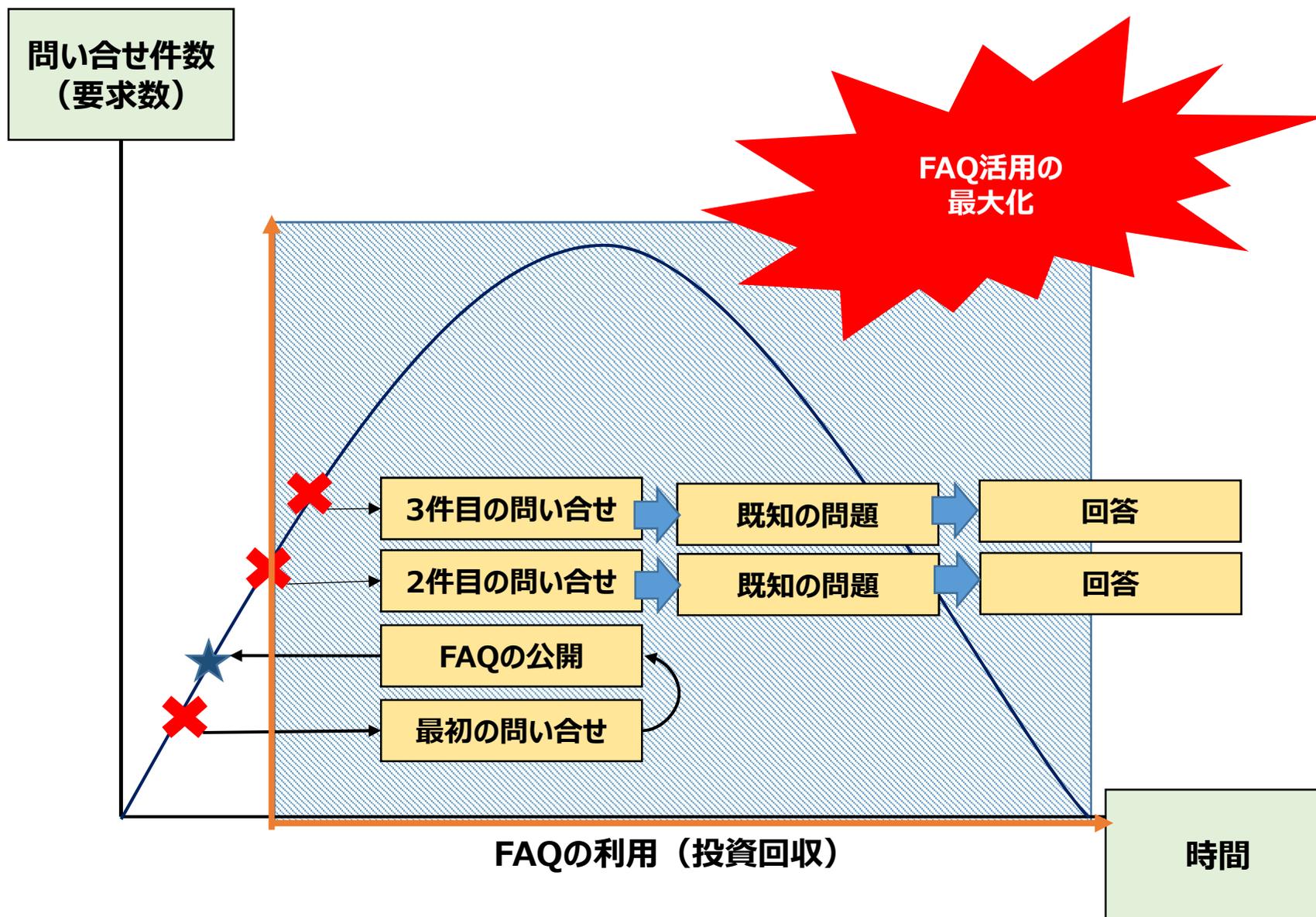
## 4.FAQの活用（要求曲線）



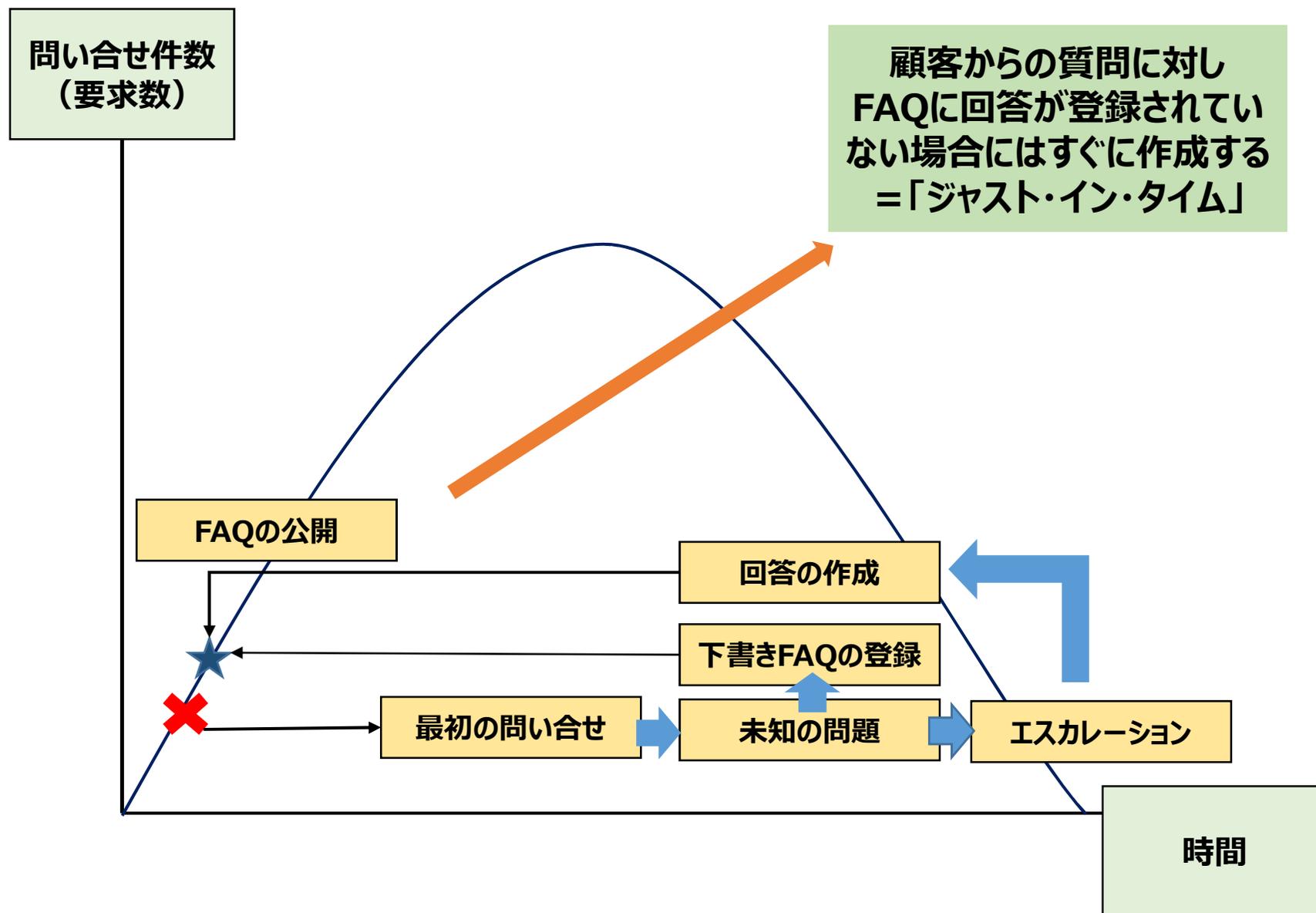
## 4.FAQの活用（要求曲線）



## 4.FAQの活用（要求曲線）



## 4.FAQの活用（要求曲線）



## 3. KCSワークフローのメリット

### 1 回答精度の向上

- ミス率の低減

### 2 回答品質の向上

- FCRの向上、再コールの減少、回答時間の短縮

### 3 FAQの資産化

- 人工知能（AI）、チャット、チャット・ボット、外部公開FAQへの活用

### 4 業務効率化

- AHT（ACW、ATT）の削減、コールバックの削減

### 5 雇用の安定化

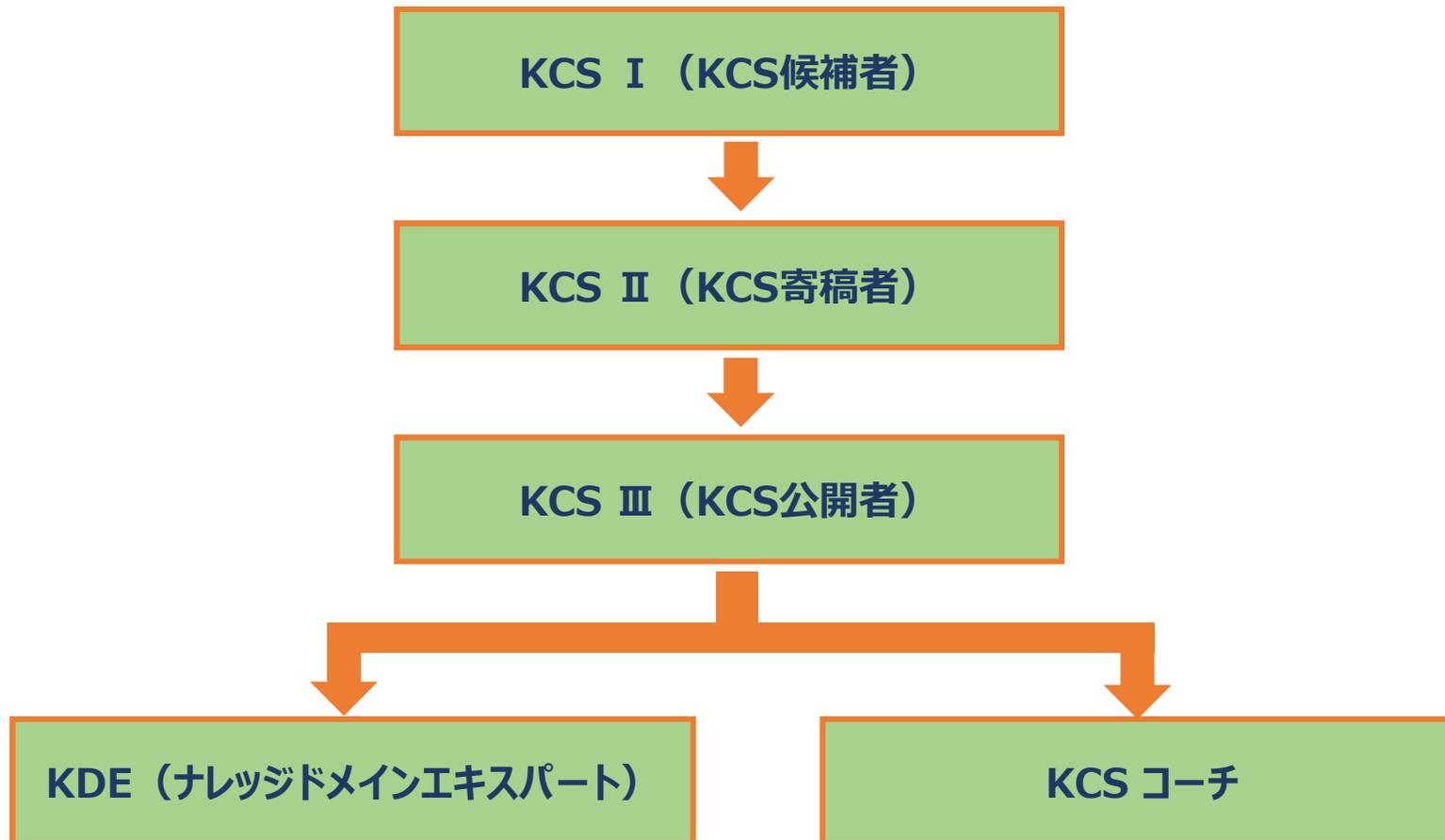
- 長期雇用、退職率の低減化、モチベーションの向上

# 04 KCSライセンスモデル

# 1. KCSライセンスモデル

誰がFAQを作成するのか？

# 1. KCSライセンスモデル（役割定義）



## 5.KCSライセンスモデル（役割定義）

### ▶ KCS I（KCS候補者）※デビュー時はKCS I

- 顧客からの質問に対しFAQを検索し回答
- FAQに登録がない場合には質問を下書きとして登録
- 回答を修正したい場合には修正依頼のフラッグを立てる

### ▶ KCS II（KCS寄稿者）

- 下書きのFAQに回答を作成し社内公開する
- 修正依頼のフラッグがあるFAQの回答を修正する

### ▶ KCS III（KCS公開者）

- 外部公開用のFAQを作成する

## 5.KCSライセンスモデル（役割定義）

### ▶ KCSコーチ

- 各KCSライセンス向けに研修を実施
- コンテンツモニタリングとコーチングの実施
- コンテンツの品質管理

### ▶ ナレッジ・ドメイン・エキスパート

- FAQの管理と改善
- FAQの分析
- プロセス監査と改善

# 05 コンテンツ・スタンダード

## コンテンツ・スタンダードとは何か？

- コンテンツスタンダードは、FAQコンテンツ作成のガイドライン
- KCSでは、コンテンツは「見やすく」「探しやすい」作成することが重要
- コンテンツを「見やすく」「探しやすい」するために、コンテンツを構造化
- コンテンツは文章で作成するのではなく、箇条書きで、短く、わかりやすい内容で作成することが基本

# コンテンツ・スタンダード

＜定義＞			
		項目	記載内容
①	Q	タイトル	質問のタイトル（本質的な質問） ※コンテンツを検索した際に表示される項目になる
②		本文	具体的な質問の内容（本質的な質問）
③		条件・環境	回答を導くために条件・状況・環境を考慮する必要がある場合の条件・状況・環境
④		照会例	質問の内容（本質的な質問）に対して、入電者の言葉のバリエーション
⑤	A	回答	質問に対する回答
⑥		更新履歴	コンテンツの更新内容
⑦	-	属性情報	作成日、最終更新日、作成者、カテゴリ、ステータス（公開中・下書き・非公開） ※再利用頻度はレポート機能で集計される

# 06 KCS導入のポイント

# KCS導入のポイント

1 利用システム

2 FAQコンテンツの準備

3 対応窓口の選定と波状導入

4 コミュニケーション

5 ナレッジ管理と人財育成

# 1. 利用システム

## ポイント1 : KCSで利用するシステム

- 日本ではKCS準拠のツールが少ない（KCS Verifyで認証されたツール）
- FAQシステムのキャパシティの問題
- 画面統合

## 2. FAQコンテンツの準備

### ポイント2 : KCSで重要なのはFAQのコンテンツ数

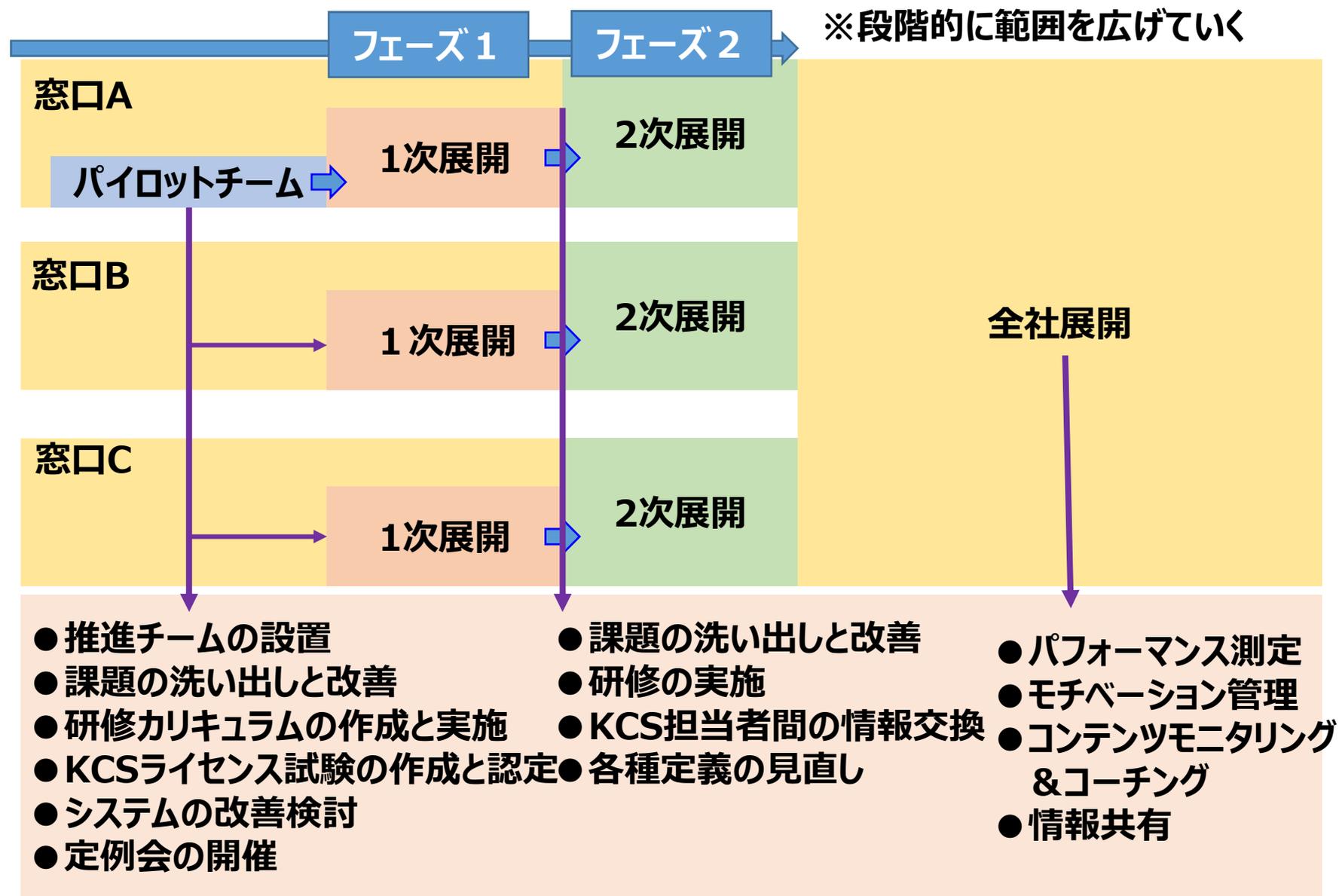
- **コンタクトセンターに来る問い合わせは重複した内容が多い**
- **顧客からの問い合わせに対し、FAQでどれだけ回答がカバーできるかが重要（FAQのカバー率）**
- **FAQの登録件数と1次解決率には相関性がある**

### 3. KCS導入窓口の選定と波状導入

#### ポイント3：対応窓口の決定と波状導入

- 個別的な問合せが多い窓口には不向き（コンシェルジェ・サービスなど）
- パイロットからスタートし課題を洗い出すことが重要
- KCSの導入展開は対象者を徐々に広げていく（波状導入）

### 3. KCS導入窓口の選定と波状導入



## 4. コミュニケーション（KCS導入・展開の障壁）

課題	KCS導入に対する否定的な意見（理解を得られない）
原因	・全オペレーターが、KCS導入の目的、効果（メリット）を正しく理解していない
対応策	・経営層からの説明会開催 ・声をヒアリングする機会を設定し理解を深める

## 4. コミュニケーション

### ポイント4：コミュニケーション

- KCS導入の目的やメリットを関係者全員に理解してもらうことが重要  
(WIIF = What Is It For Me)
- トップからの方針声明は重要
- 担当者間のポジティブな情報共有が重要

## 5. ナレッジ管理と人財育成（運用）

課題	下書きFAQが多くなり、運用が正しく回らない
原因	<ul style="list-style-type: none"><li>・KCS II /KCSコーチの数が少ない</li><li>・KCSコーチのフォローが不足</li></ul>
対応策	<ul style="list-style-type: none"><li>・KCS II /KCSコーチの人財育成（教育カリキュラムの作成）</li><li>・育成体制とKCS II /KCSコーチの要員数を整えてから全体に展開をする</li></ul>

## 5. ナレッジ管理と人財育成

### ポイント5：ナレッジ管理と人財育成

- KCSの運用を回すためには「KCSⅡ」「KCSコーチ」の育成は必須
- FAQを作成・修正する「KCSⅡ」以上が少ないとFAQの保守が難しい
- 人財育成体制（研修カリキュラム等）を構築することが重要

# 07 KCS導入の成果（当社事例）

## 7. KCS導入後の成果

当日投影画面でご説明します

## 7. KCS導入後の成果

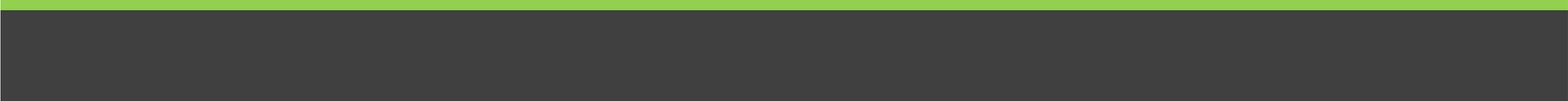
当日投影画面でご説明します

## 7. KCS導入後の成果

当日投影画面でご説明します

## 7. KCS導入後の成果

当日投影画面でご説明します



**END**