

Win-Win-Winの対応アシストツール ポラリス+の導入事例紹介

2021/02/03

Acyan Corporation-Proprietary & Confidential



株式会社アサイアン
カスタマーケア 野村裕美

アシュリオンジャパン・ホールディングス合同会社
プロダクトマネージャー 朴 相日

会社概要

- **本社：株式会社アサイアン** 東京都港区六本木1-4-5 アークヒルズサウスタワー12階
- **設立：2010年5月**
- **事業内容：**アシュリオングループが世界規模で展開している携帯端末のアフターサービスのためのビジネスモデルを日本市場向けに最適化して提供しています
- **主な提供サービス：**

1、端末の補償サービス

故障、部分破損、全損、水濡れ、盗難、紛失等が起きた際にお電話一本で、同一機種、同一色の交換用携帯電話機を最短3時間でお届けする、**端末補償サービス**

2、使い方のサポート

データ移行や各種設定、端末や端末に繋がる先のIoT機器を**めた**使い方のサポート



提供サービス 会員様向けの補償サービスと使い方サポート

モノをサポート



端末の補償サービス

- ・破損・紛失時の端末交換
- ・不具合が起こってから解決
- ・端末のみを対象としたサポート

コト・体験をサポート



使い方をサポート

- ・スマートライフを楽しむため
- ・生活を便利にする使い方の提案
- ・問題を未然に解決
- ・すべてのIoT機器をサポート

サポート領域の拡大にて**カスタマーエンゲージメント**の強化を図る



センター概要

- コールセンター運用の95% 業務委託
- 2012年 横浜、福岡、大阪 3センター開所
- 2018年7月 パイロットセンター開所※アサイアン直営
- 2021年1月 仙台センター開所

合計
約700席

福岡（天神）
220席



大阪（なんば）
230席



パイロット （桜木町）	横浜 （桜木町）
40席	190席



センターが抱えていた課題と課題分析

ポラリス+導入前に抱えていた大きな課題

1、お客様視点

- ✓こちらの困ったをしっかりと聞いて欲しい
- ✓電話対応の解決までに時間が掛かる
- ✓とにかく早く使える様に解決して欲しい



2、オペレーター、センター運用視点

- ✓問診プロセスのばらつきが目立つ
- ✓履歴精度が改善できない
- ✓どのナレッジで解決すればよいか自信がもてない、研修して欲しい
- ✓ストレスが大きい



3、クライアントやメーカーの視点

- ✓不具合でないものを交換しないで欲しい
- ✓端末の症状やVOCを正しく収集して欲しい



4、会社視点

- ✓NPS改善が進まない
- ✓解決率が改善されない
- ✓端末交換のコストが低減できない



改善に向けたアプローチ

- 下記アプローチによって、現業務プロセス、及び、プロセス上の課題を明らかにする。
 - ✓ データ分析によりアプローチターゲットを確認
 - ✓ 各コールセンター（横浜、大阪、福岡）に所属する、オペレーター・管理者にヒアリング・モニタリング

仮説立案



- ✓ データ分析により、解決率ボトム層を特定し、想定プロセスからペインポイントの当りをつける。

仮説検証



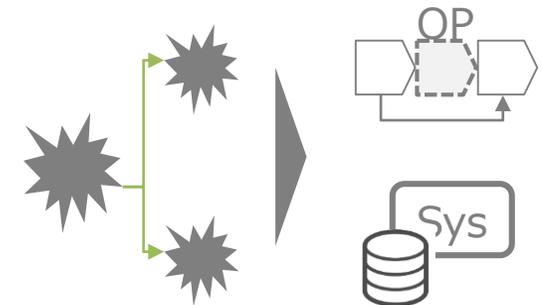
- ✓ センターへのヒアリング・モニタリングから仮説の正当性を検証。

業務可視化・課題抽出



- ✓ ヒアリング結果から、
- ✓ カスタマジャーニーマップを作成し、業務・課題を可視化。

解決策の方向性立案



- ✓ 各種課題の関係を明らかにし、オペレーション・システム両面から解決策の方向性を立案。

**その結果構築された
応対アシストツール ポラリス+（北極星）の機能とは**

ポラリス+ (Polaris Plus) とは

お客様からの自然故障のご申告症状に対して、オペレーターの間診プロセスを支援するツール

機能	目的
1. 改善策の自動表示	症状に対する適切な問診手順の提示
2. エスカレーション対象の自動判定	症状に対する適切な問診手順の提示
3. オートフィル	正確、かつ必須の情報入力
4. 問診アシスト	問診実施の促進

ポラリスプラス
導入前



ポラリスプラス導入後
ツールイメージ



ポラリス+導入によって、それぞれの課題改善に大きく貢献

1、お客様視点

- ✓お客様対応に集中し、困ったに寄り添ってくれる
- ✓無駄のないプロセスで迅速に解決
- ✓不安感がなく安心して相談できる



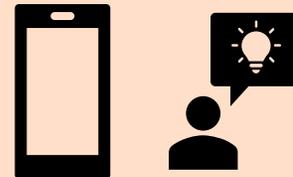
2、オペレーター、センター運用視点

- ✓問診プロセスが標準化され、且つ対応履歴精度が大幅に改善
- ✓ナレッジの解決率が表示されるので、自信をもって対応できる（背中を押してくれるから安心）
- ✓お客様から多くのありがとうが届き、CSとESも向上し、離職率も低下



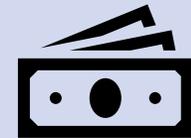
3、クライアントやメーカーの視点

- ✓お客様対応が正しく履歴ツールに残り、情報の深化が可能に
- ✓ナレッジの改善やメーカー様にも不具合情報のフィードバックでき、端末品質の改善にも寄与
- ✓不要な交換は大幅削減



4、会社視点

- ✓ **NPS 10%UP**
クライアント様からの評価もUP
- ✓ **解決率 5%UP**
- ✓ 無駄な端末交換削減によるビジネス貢献



- オペレーターからは、「これまではITから提供される事が多かったが、自分たちの声を活かし、使いやすいツールを作ってくれた。UIは実オペレーションに即しているので、負担が減った、お客様との会話に専念できる。」といった喜びの声あり。

以上 3蜜ならぬ、

お客様Win-オペレーターWin-ビジネスWin

3つの満足 で “**3満**” が叶った オペレーション支援ツール
ポラリス+の導入事例をご紹介させて頂きました。



最後までご清聴くださり、誠にありがとうございました。