



お客様の"生"の声が手に取るようにわかる
入会促進だけじゃない"ShowTalk"の使い方とは？

ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社 ISP営業部門 ダイレクト営業部 企画課
課長 大杉氏にチャットの導入状況と成果について詳しく伺いました。

『つながるの、その先へ』

1996年1月にインターネット接続サービスを開始されたソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社さま。
So-net 光 コラボレーションなど、お客様に長く快適に過ごしてもらおうFTTHサービスを始め、WiMAXなどモバイルサービスも提供されています。2016年、サービス開始20周年を迎え、『つながるの、その先へ』というスローガンのもとに、接続サービスにとどまらない新たな価値の提供に取り組まれています。

Q1. ShowTalkを導入されたきっかけを教えてください

A1.

『豊富な導入実績と運用ノウハウが決め手』

私の所属部署のミッションは新規入会の促進、既存会員のリテンションなのですが、お客様との主なタッチポイントは、ウェブと電話の2つになります。

ウェブサイトに訪問された全てのお客様が弊社サービスをお申込みいただけるわけではなく、残念ながら途中で離脱されるお客様もいらっしゃいます。お客様が何をご検討されていて、何に迷われて離脱されたのかが見えづらいという課題を感じていました。

導入のきっかけは、チャットサービスならリアルタイムにお客様へ会話形式でご案内できるので、この課題を解決できるのではないかと考えたことです。

リゲイン社の"ShowTalk"を選んだ理由は2点あります。

1点目は、同サービスが我々通信業界だけではなく、様々な業界でも導入されて成果を上げているという評判を聞いたからです。

2点目は、実際にチャット対応をするオペレーターが、リゲイン社の社員であるという点です。社員の直接雇用により、離職される心配も少なく、各オペレーターに十分なノウハウが蓄積されていることが魅力的でした。

Q2. 具体的な活用方法・効果を教えてください

A2.

『チャットログからお客様の"生"の声を得る』

主にお客様が当社のサービスをお申込みされる時のサポートとして利用しています。

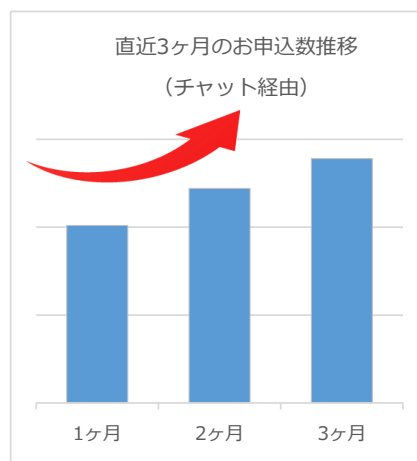
結果的に、"入会数"の向上と"顧客満足度・問題解決度"の向上の、2つの数値の改善が確認できています。

後者については、チャットを通じてお問合せをいただいたお客様にアンケートを実施していますが、顧客満足度、問題解決度のいずれについても、直近1か月においてアベレージで9割を超えています。

また数字の改善に留まらず、チャットログはお客様の生の声が集約されている貴重なデータです。

私たちが「こうすれば分かりやすいだろう」と考えた表現が、実はお客様からするとかえってわかりづらいこともあり、発見の連続です。

ログ分析から、ページ改修やキャンペーン企画のヒントを得ることもしばしばです。



Q3. 今後、ShowTalkに対して期待される点を教えてください

A3.

『一心同体』の関係として・・・

リゲイン社には、“ShowTalk”を通じて、当社の顔としてお客様に相對していただいています。

第一線にいるからこそ、どんな細かなことでも改善要望があれば遠慮なく言ってほしいですね。

チャットログの解析を通じて、ウェブサイトの「このページの導線がわかりづらい」「このボタンの配置が見えづらい」といったお客様の『生の声』がわかるのはリゲイン社だけだと考えているからです。

会社こそ違えども、これからも一心同体の関係として共に協力しあっていきたいと思っています。



ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社 様
〒140-0002 東京都品川区東品川4-12-3 品川シーサイド TSタワー
<http://www.so-net.ne.jp/access/>

WEBから24時間受付中！ So-net 光 コラボレーション
http://www.so-net.ne.jp/access/hikari/collaboration/ad_simpleapply/

So-net、So-netのロゴ、およびソネットはソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社の商標または登録商標です。