

# 小さなチームで優れた顧客サポートを 実現するための5つのポイント



# 目次

はじめに - 高まり続けるお客様の期待 .....	3
小さなチームで優れた顧客サポートを実現するための 5つのポイント.....	7
1.問い合わせ不要な製品やサービスを提供する .....	8
2.自己解決の手段を提供する .....	9
3.返答の効率を上げる .....	10
4.チームとして正しい優先順位で対処する .....	11
5.期待値を正しく設定する .....	12
まとめ.....	13
Tayorilについて.....	14

---

# はじめに - 高まり続けるお客様の期待

国内におけるスマートフォンの普及は世代を問わず増加を続け 20代、30代のスマートフォン普及率は9割以上、全世代合計でも6割を超えています\*。そして、このスマートフォンの普及により、常にインターネットに接続された状態があたりまえとなっています。

さらに、スマートフォン上のチャットアプリケーションの登場により、いつでも好きなときに連絡を取ることができ、すぐに返答が得られるのが、今日の消費者にとって当たり前の感覚になっています。

このコミュニケーションへの期待値の変化は、企業のカスタマーサポートへの期待も変えてしまったように思われます。Tayoriを運営するPR Timesでは、2018年に15歳～84歳の男女853名を対象に「お問い合わせフォーム対応時間」についてアンケート調査を実施しました。



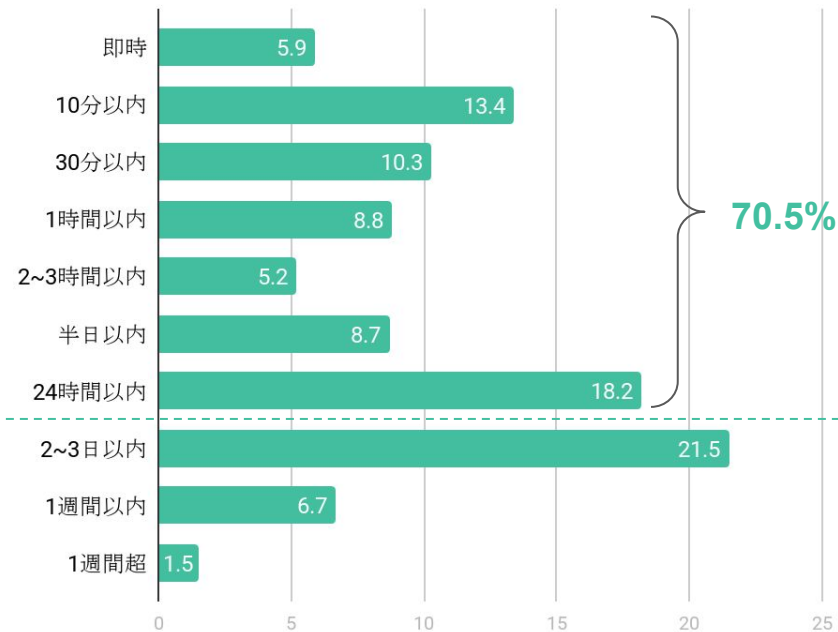
\* 資料:総務省 平成30年版 情報通信白書

## お問い合わせから回答まで我慢の限界は？

お問い合わせフォームを利用した際に回答までどのくらいの時間待つことができるか、我慢の限界時間を調査したところ、「24時間」までに我慢の限界が訪れると答えた人の合計が70.5%でした。つまり、24時間以上経過してからの返答では、すでに大部分のお客様の我慢の限界をこえてしまっているのです。

### お問い合わせの回答までにどのくらい待つことができるか

100% = 853名



## 回答が早いと感じる返信スピードは？

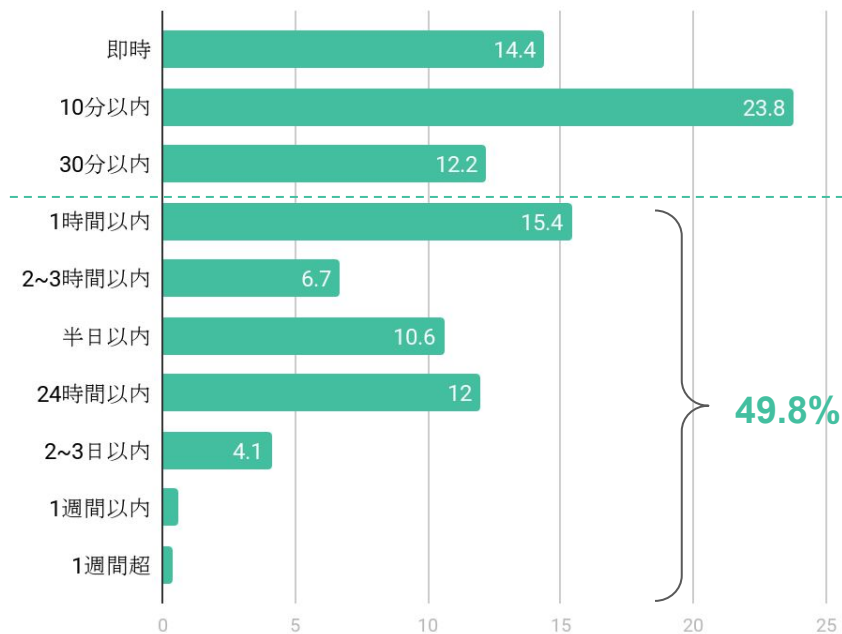
逆に、「回答までどのくらいの時間経過であれば(対応が)早いと感じますか？」を尋ねてみました。結果を見ると、1時間以内であれば約半数のお客様には「回答が早い」という印象を持ってもらうことができそうです。

一方、即時及び、10分以内と回答している方も合計で4割近く存在しています。冒頭に述べたとおり、お客様の返答スピードに対する期待値は高まっており、企業もまたその期待値に答えるための工夫を迫られています。

では、このような期待に企業はどのように答えればよいのでしょうか。いつでも電話やチャットでのサポートが利用可能で即時に対応可能であれば何も問題はありません。しかし、そのような体制を構築できる企業は決して多くないでしょう。限られた人員の中でどうすれば、お客様の期待に答えていくことができるでしょうか。

### 回答までどのくらいの時間経過であれば早いと感じるか

100% = 853名



---

# 小さなチームで優れた顧客サポートを 実現するための5つのポイント

# 1.問い合わせ不要な製品やサービスを提供する

カスタマーサポートの視点で、お客様満足度の向上を考える際、サポートの質やスピードに議論が集中しがちです。しかし、その前に考えるべきなのは、どうすればサポートが必要ない状態を作れるのかということです。

お客様は問い合わせをしたいわけではありません。問い合わせをすることなく製品を使いこなせるのであれば、それにこしたことはありません。問い合わせをする必要がないような質の高い製品やサービス、説明を必要としないデザインを実現できるのであれば、小規模なカスタマーサポートチームのままビジネスを拡大することが可能です。

では、問い合わせ不要な製品やサービスを提供するために、カスタマーサポートチームができることは何でしょう。

一つは、顧客の声を製品開発・サービス開発チームにフィードバックすることです。顧客に最も近いところで働くカスタマーサポートチームは、そこから得られる情報を漏らさず製品・サービスチームに届けることが重要な業務の一つです。



## 2. 自己解決の手段を提供する

お客様が問い合わせをしなくても良い状態をつくるために自己解決のための情報を提供するという方法もあります。

### FAQを設置する

お客様が疑問をもった際に自身で調べてすぐに解決できるのであれば、企業にとってもお客様にとってもそのほうが効率的です。そのためポイントをおさえたわかりやすい FAQを作成しましょう。「FAQはつくりたいけど大変そう。」「どこからはじめたらいいの?」という方も多いと思いますが、まずはお客様がどのようなポイントでつまづきやすいのか、どのようなポイントでサポートを必要としているのかを把握するために過去の問い合わせを調査するなどしてみましょう。

また、FAQは一度作って終わるものではなく、継続更新が必要なものです。担当者が気づいたときに都度 FAQを追加・修正していきけるような仕組みや運用ルールをつくることも効果的な FAQ運用のためには重要です。

### ユーザー間でコミュニケーションがとれるようにする

また、サービスを使い込んでいるユーザー同士のコミュニティを形成するなどして、ユーザー間で問題を解決してもらおうという手段もあります。これは、決して簡単な方法ではありませんが、一度コミュニティが形成され自発的に活発なコミュニケーションが生まれるようになれば、カスタマーサポートチームの負担を大きく軽減することができます。

## 3.返答の効率を上げる

どんなにサービスの改善や自己解決手段の充実を図ってもお問い合わせは必ず発生してしまいます。その際にはどのように対処すれば、お客様を満足させることができるのでしょうか。一つは返答の効率を上げるための工夫をして問題解決までの時間を短縮することです。返答の効率を上げるための方法として例えば以下のような工夫が考えられます。

### 返答を定型化する

FAQの作成と同様、よくある質問に対しては定型文での回答を用意するようにしましょう。また、それをチーム内で共有することで、チーム全体の効率を高めることが可能です。

### 社内でのナレッジベースを用意する

さらに、製品の使い方や仕様に関する情報など、頻繁に調査することがある情報は社内のナレッジベースとしてまとめておくことで、調査のための時間を削減するようにしましょう。

### 事前情報で無駄な往復を減らす

メールでの問い合わせ対応では、問題解決に必要な情報を得るために複数回のやり取りが発生してしまい、その往復で時間がかかってしまうということが少なくありません。

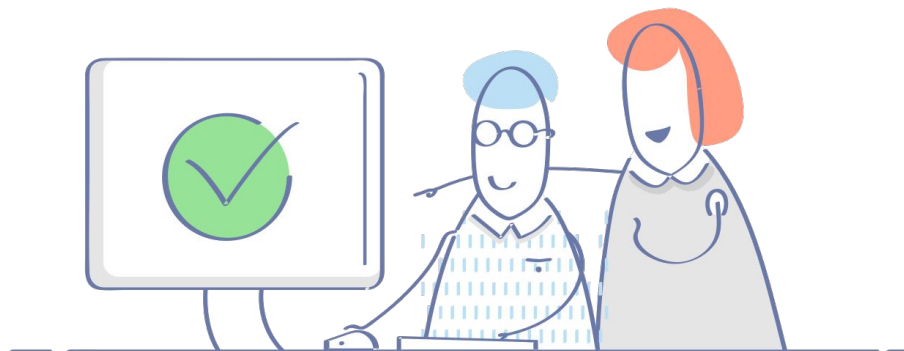
これを回避するためには、問い合わせフォームで予め必要な情報を入力してもらうようにしたり、過去の問い合わせ履歴をすぐに見れるようにしたりすることが有効です。

## 4. チームとして正しい優先順位で対処する

とはいえ、少人数のサポートチームでは、即座にすべての問い合わせに対応することは困難です。そこで重要になるのは、正しい優先順位を設定することです。

そのためにはチームで対応している問い合わせの全体像を把握できるようにすることが必要です。担当者それぞれが自分の中での優先順位をつけて動いていると、チームとしての全体最適が実現できません。

チームメンバーが対応している問い合わせを一元的に見られる状態をつくり、柔軟に優先度や担当者を変えていくことで、緊急度や重要度の高い問い合わせが埋もれてしまうことを防ぎましょう。



## 5.期待値を正しく設定する

上記のような工夫でスピーディーな返答を心がけると同時に、もう一つ重要なのは正しい期待値を設定することです。

即時に返答が返ってくると思っていて、1週間待たされるのと、「解決に1週間ほどいただきます」と事前に伝えられた上で、1週間待たされるのとでは、お客様の心の持ちようも異なりますし、お客様がとることができる行動も変わってきます。

仮にスピーディーな返答が常に実現できないとしても、期待値を正しく設定することで、お客様によりよい体験を提供することができるのです。

### 対応可能時間を明確にする

そのような視点で見ると、チャットサポートの窓口があるのになかなか返答が来ないというのは、お客様の期待値を裏切る行為だと言えます。チャットサポートを設置するのであれば必ず営業時間（返答可能時間）を設定し、返答できない間は別のサポートチャネルの利用を促すようにしましょう。

### 自動応答を設定して第一報を送る

お問い合わせを受け取ってから、解決まで1週間かかるという場合に1週間たってから初めて連絡をするのではなく、まず解決までにどれくらいの時間がかかる可能性があるのかを伝えましょう。そのためには自動応答の設定などをしておくとう便利です。

## まとめ

冒頭で紹介をしたとおり、お客様のサポートに対する期待は高まる一方です。限られたリソースの中でこの期待に答え続けていくためには、これまでの問い合わせ対応の方法を見直し、改善を続けていくことが必須です。本資料で紹介をした「小規模なカスタマーサポートチームで優れたカスタマーサポートを提供するための 5つのポイント」がその際の参考になれば幸いです。



# Tayoriについて

Tayoriは、顧客とのあらゆる接点を円滑にするカスタマーサポートツールです。

お問い合わせフォーム、FAQ、チャット、アンケートといった幅広いカスタマーサポートの機能を網羅しながらも、小規模なサイトでも始められるように無料プランも提供しています。さらに、それぞれの機能を連携をさせることでお客様と接点をより円滑にし、顧客満足度を高めることが可能です。

<https://tayori.com/>

