

コンタクトセンター担当者さま **必見!!**

失敗しない有人チャット 導入ポイント



有人チャットの動向

ユーザーの生活様式や価値観の多様化が加速する中、「ユーザー × 企業」のコミュニケーションのあり方も見直しが必要とされています。昨今カスタマーサービスでは、有人チャットシステムを導入する企業が増えています。なんとなく便利なイメージはあるものの、いざ導入したときに、「顧客満足度が下がらないか」「意に反して、オペレーターの業務が増えてしまわないか」と感じる人も少なくないでしょう。

そこで本資料では、有人チャットが選ばれる理由や、失敗事例から見る導入ポイントまで徹底解説します。

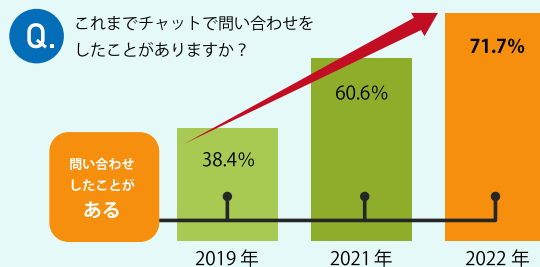
チャットの必要性

問合せチャネルとしてチャットがユーザーに求められている

SNS の普及により、ユーザーが普段プライベートで最もよく使うコミュニケーション手段は、電話・メールからチャットに変化しつつあります。それに従い、問い合わせのチャネルも変わってきているのです。

モビルス株式会社が 2022 年に実施した、「お客様窓口の利用動向調査 2022」の調査でも、これまでチャットで問い合わせをしたことが「ある」と回答した人は年々増加しており、2022 年には、2019 年と比較して約 2 倍（38.4%→71.2%）に増加しています。また、年代別で見ると、60 歳以上も半数以上が電話以外を使用しているという調査結果も出ています。セルフサポート向きではないと考えられていた年代層でさえも、テキストベースのやり取りを選ぶようになってきているのです。

これまで、問い合わせのチャネルは電話が主流であったが、身近なコミュニケーション手段であるチャットを使用したいというユーザーは今後増えてくると推測できます。



参考：モビルス株式会社「お客様窓口の利用動向調査 2022」

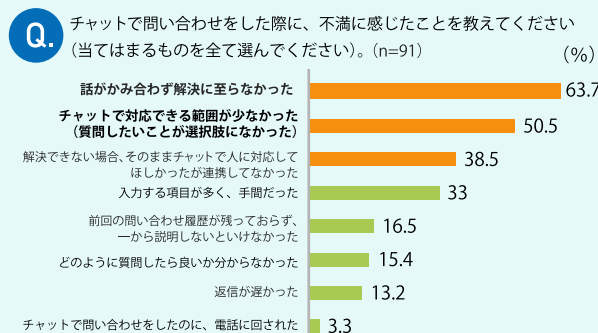
相互コミュニケーションの必要性

相互コミュニケーションが求められている

自動的に会話を行うチャットボットでの問い合わせは「便利だ」という声がある一方、解決に至らない場合もあり、「不便だ」という声もあります。

同調査によると、「話がかみ合わず解決に至らなかった」（63.7%）、「チャットで対応できる範囲が少なかった（質問したいことが選択肢になかった）」（50.5%）などが上位にあがっているため、チャットボット（自動応答）だけでは、解決に至らないケースも多いことが分かっています。

「定期更新にしたい」など単純な問い合わせは、即時に回答が得られるチャットボットが好まれる傾向にある一方、回答が自動化できない複雑な問い合わせや緊急性があるものは、きめ細やかな対応ができる有人による相互のコミュニケーションが求められます。



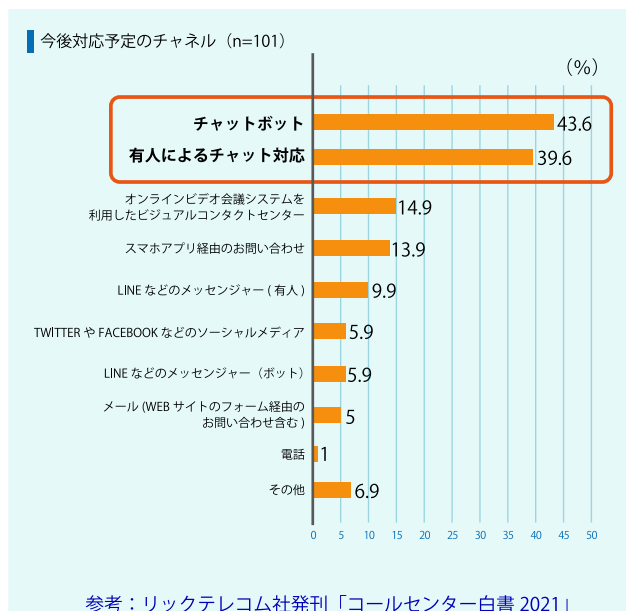
参考：モビルス株式会社「お客様窓口の利用動向調査 2022」

有人チャットを導入する企業の特徴

チャットを導入する企業が増えている

ユーザーの需要を受け、問い合わせ窓口を必要とする企業の多くは、電話対応ではなく、有人チャットやチャットボットなどのチャットシステムに切り替える傾向があります。

リックテレコム社発刊の「コールセンター白書 2021」の調査によると、企業が今後対応予定のチャネルの上位は、「チャットボット」（43.6%）、「有人チャット」（39.6%）となっています。



これらのことから、チャットとオペレーターの対応を掛け合わせた、有人チャットの需要は益々高まり、電話対応からチャットへ切り替える企業も続々と増えています。「ユーザーからの問い合わせに柔軟に対応したい」「対応品質は保ちつつ、オペレーターの負担を減らしたい」と考える企業は、**有人チャットを導入することがおすすめです。**

有人チャット導入後に期待できる変化

「有人チャットって良いって聞くけど、本当に大丈夫なの?」といった不安を解消するため、有人チャットシステム導入後に期待できる変化をご紹介します。

有人チャットの特徴

- オペレーターがチャットを通じて直接問い合わせに対応し、文字でやり取りできる
- 電話やメール、AI などでは足りない部分をカバーすることができる
- チャットボットと併用するケースもある



不安 01

オペレーターの負担が増え、業務効率がさらに下がらないか心配

得られる変化

before

効率的な運用体制が整っておらず、運用改善が進まないという負のループに陥っている
その結果、「一人あたりの業務負荷が大きい」や「オペレーターによって回答内容が異なる」、「KPI が達成できない」「ユーザー対応のストレスから離職率が高い」といった事態が起こっている

after

- 問い合わせの効率化が図れる
- オペレーターの心理的負荷が軽減できる

効率化の具体例

- あらかじめ設定した回答テンプレートの利用により、一件あたりの対応時間を短くできる
- 入力待ちの間に別のユーザーを対応することにより、同時に複数の問い合わせに対応できる

心理的負荷軽減の具体例

- 電話と比較して時間的猶予があるため、ナレッジの検索や裏で別のスタッフがフォローすることで、対応時のストレスを軽減できる（結果として、離職率の低減も期待できる）

不安 02

コミュニケーション不足が原因で、顧客満足度に影響を及ぼさないか心配

得られる変化

before

電話はユーザーと直接会話をするため、ユーザーの状態や悩みを細かくヒアリングしやすく、ニーズに沿った対応ができていた
その一方、口頭での説明が難しい場合、認識合わせに時間がかかり、ユーザーにストレスを与えてしまうケースもある

after

素早く正確に状況を把握し、解決に導ける

具体例

- 確認したい事象などを、画像や動画データ、URLなどを添付して対応することが可能なため、オペレーター側も事象把握と解決策の説明を短時間で行うことができる
- ユーザーが Web サイトを訪れてからの行動履歴を確認できる機能を備えたツールもあり、ユーザーがどんなことに困っているのか、何を求めているのかを理解し、より感度の高いサポートをすることも可能

+α

電話に比べて問い合わせのハードルが低く、これまで問い合わせをすることがなかったユーザーを取り込むことができます。その結果、サービスの新たな発展につなげることができ、品質の向上にもつながります。

➡ 有人チャットの特徴を活かし成功するポイントを押さえて運用すれば、業務効率化や顧客満足度の向上につながります。

次のページからは、有人チャットの導入を成功させるコツを紹介します。

失敗事例から学ぶ、 有人チャット導入の成功するコツ

有人チャットを導入しても誤ったやり方で運用をしてしまうと、「業務効率の悪化」「顧客満足度の低下」だけでなく、さらには「ブランド力の低下」「サービスの継続率の低下」へつながり、企業の収益力が下がってしまう恐れもあります。失敗には、共通の原因があります。

本ページでは失敗例から学ぶ成功のコツを解説します。

よくある失敗事例 4 選

01 KPI がうまく定められず、成果が見えない (目的・KPI が不明確)

競合が導入したから、流行っているからなどと「とりあえず導入してみよう」と勢いで導入を決めた場合に起こりやすいです。

目的が曖昧なため適切な KPI が定められておらず、評価自体が難しくなっていしまい、結果的に成果が見えないまま失敗に終わってしまいます。

また、チャットに適した KPI ではなく、電話対応の経験から KPI を定めてしまうケースも多いです。

02 電話での問い合わせが減らない (センターの体制・仕組みづくりが不十分)

有人チャットの前に（一次受けとして）ユーザーの問い合わせに対応する、チャットボットのメンテナンスや導線整備が適切でない場合に起こりやすいです。

改善を怠っていると、ユーザーは一次受けのチャットボットの対応にストレスを感じ、利用自体を止めてしまうリスクが考えられます。結果的にユーザーのチャットボット利用率が上がらず、電話による問い合わせが減らなかったというケースも多くあります。

03 思ったより機能・性能が足りなかった (センターの体制・仕組みづくりが不十分)

導入当初、自社でやりたいことを精査せずに、ひとまず、一番シンプルな機能で価格も抑えたものを導入した場合に起こりやすい事例です。

高度なシナリオや AI による自動応答、ユーザーシステムとの連携などの拡張性、セキュリティ、オペレーター支援機能などが不十分で、結局追加でシステムの開発が必要になったり、システムを入れ替えたりなどの二度手間が発生します。

逆に、いろいろな機能を盛り込んだシステムを導入したが、使いこなせずに、無駄な費用がかかってしまったというケースも多くあります。

04 オペレーターの教育不足により、 応対品質が下がってしまった (対応者のスキル)

オペレーターにとって、チャットツールは慣れれば使用自体は難しくありません。しかし、オペレーターに対してチャットマナーの使い方など、応対トレーニングを定期的を実施していなければ、気づかぬうちに応対品質が下がってしまう場合があります。

正しいビジネス敬語を使えなかったり、有人対応にもかかわらず、チャット特有の AI 感によりぶっきらぼうな印象を与えてしまったりなど、ユーザーに不快感を与えてしまっていたというケースも多いです。

失敗例で共通して不足しているのは、「**目的・KPI の明確化**」「**センターの体制・仕組みづくり**」「**対応者のスキル**」です。
上記準備を事前に行うことが、有人チャット導入の成功のコツと言えるでしょう。

成功するための3つの鉄則!失敗を防いで成功に導こう!

前ページで挙げた失敗例の共通点を軸に、有人チャット導入を成功に導く方法を詳しく解説します。

01 目的・KPIの明確化

会社としてのビジョンも明確で、それに基づいたチャットサポートを構築している企業が成功する傾向にあります。自社の課題を洗い出し、何を改善するためにチャットサポートを導入するのかを見直してから導入しましょう。

KPIは最初に決めても、「どのくらい問い合わせが入るかボリュームが読めない」「対応開始後に返信待ちで隙間時間が空くことも多い」という傾向にあるため、電話のように最初の設計時点で完全に決めるのは難しいでしょう。

センターそれぞれの課題により気にすべき指標は異なりますが、まず簡単に設定できるのは、初回発言時間（オペレーターへの着信が入ってきてから担当オペレーターが最初に発言するまでの平均秒数）。定型文で対応できるため、5秒などに設定ができます。問い合わせが完了した対応数や、その他、オペレーターの平均応時間、直前のユーザーの発言からオペレーターが応答するまでの平均時間などもあります。

有人対応で担当者が付かない状態で放置された未対応数や、対応時間外などでチャット用の小窓を展開できなかった放棄呼などもKPI設計指標のひとつです。

02 センターの体制・仕組みづくり

オペレータが対応しやすい環境を用意しましょう。「すぐに反応もらえた」「使いやすい」「十分な回答を得られた」などユーザーのニーズを十分に理解して、素早く対応するためには、人員の適正配置、ツールのユーザビリティ、ナレッジ整備（KCS）、チームによるバックアップなどの体制や仕組みが重要です。

一次受けとなるチャットボットの精度を向上させるために、チャットボット専任の担当者を選出して情報のメンテナンス、利用率の分析を行える仕組みを作ったりするなど日々の工夫が必要です。また、「自社の課題に合ったチャットボットではなかった」ということにならないように、まずは自社の課題を整理して、その上でその課題に適したチャットボットはどれなのか、事前に確認しましょう。

「KCS」については以下の資料で解説しています。



▼ ダウンロードはこちらから

<https://www.persol-wd.co.jp/downloads/kcs-knowhow-base/>

03 対応者のスキル向上

ユーザーへの明確な案内を実現するためには、ユーザーの理解度の把握や、配慮ある伝え方が求められます。丁寧な案内のためには、相手の受けとめ方のほか、適切な敬語などを含めた言葉遣いももちろん必要です。そして提案のためには、ユーザーのニーズをつかむための質問力などが求められます。これらを実現するために、ナレッジやテンプレート、フレーズ集といった準備が必要です。

具体的には、対応時の主な話し方、漢字の使用頻度や一文の長さ、枕詞の有無、名乗り、文章構成、クローージングの仕方などを決めます。次にFAQサイトへの誘導や電話窓口誘導のルールを決めて、そこからエスカレーションなど細かい部分を決めましょう。外部研修コンテンツを活用することもおすすめです。



そもそも失敗しないための大前提として、有人チャットのみではなくチャットボット（無人対応）の併用が大事。

よくある質問や定型化された質問などにはチャットボットが対応し、難易度が高い質問や緊急の問い合わせなどには「有人チャット」に切り替えができます。簡単な質問にはチャットボットが回答してくれるのでオペレーターの負担は軽減され、その分、優先順位の高い案件にオペレーターが注力できます。その結果、顧客満足度の向上につながるでしょう。その他、時間・目的・条件によって振り分けたり、定型的な事前ヒアリングや、オペレーター対応中でも決まりきった手続き受付を行う場合はチャットボットが対応したりといった方法があります。様々なパターンがあるため、自社に合った運用の方法を見つけることが重要です。

導入後に必要な 5 つのチェック項目

品質向上、オペレーターの業務負担を継続的に改善するには、日々対応内容を見直し、改善し続けることが重要です。

センター方針に基づいた業務負荷・品質向上のためのプロセスを用意することや、モニタリングやフィードバック、研修といったものが必要になります。

当ページで紹介する 5 つの項目をチェックし改善を行きましょう。

改善チェック項目

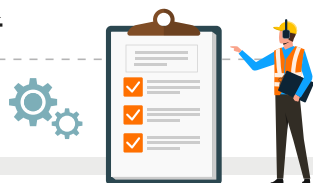
☒ チャットボットのブラッシュアップ

☒ チャット履歴を分析

☒ チャットボット・有人チャットの効果指標確認

☒ オペレーターの評価再考

☒ ナレッジ運用



日々の品質改善に必要な視点

顧客満足度を重要視している企業様では、日々の品質改善には、以下のような視点が必要です。

- モニタリングの際には、一般的な評価指標である、オープニング・ソフトスキル・案内スキル・コンプライアンス・クロージングなどを見るとよい
- 読みやすい文章、結論が分かりやすいなどの明確さを実現するには、ユーザーの理解度の把握や、配慮ある伝え方が求められる
- 丁寧さには、状況や背景をきちんと理解したり、心情を受け止めたり、相手に合わせたコミュニケーションが求められる
- ユーザーニーズを正しく理解し、適切な提案をするには、質問力や真のニーズをつかんだ状況に合わせた提案が求められる



センターとしてどんな窓口を目指したいのかによって指標は変化していく必要があります

POINT

継続的な運用と言っても、人手不足を解消したくて、有人チャットを導入したいと考える企業さまも多くいらっしゃいます。そのため、実際には、応対品質管理まで手が回っていなかったり、手探り状態でモニタリング評価を行っていたり、というケースもあります。

また、チャット履歴をもとにした研修支援、チャット調査指標作成支援を提供しているサービスもあります。

現在のチャット対応内容を分析し、ディスカッションをしながら実施してもらえ、場合によってはカスタマージャーニーでどういった場合にユーザーがチャットを利用するのかなども踏まえて検討してくれるサービスもありますので、自社の課題に合ったサービスを活用するのがおすすめです。

有人チャットの導入と併せて、品質評価の仕組みを取り入れると、より効果的な運用が目指せるでしょう。

本資料のまとめ

ポイントを押さえ、有人チャットシステム導入を成功に導きましょう！

- 01 | 今の時代に合ったチャネルで問合せ対応をすることが求められている
- 02 | チャットボット・有人チャット運用には、ユーザー視点・コールセンター視点ともに、メリットがある
- 03 | 有人チャットは、こんな企業におすすめのシステム
 - 応対品質を損なわずに、オペレーターの業務負担を低減したい
 - 応対品質を損なわずに、応答の効率化を図りたい（一人当たりが裁く数を増やし、応答率向上させたい）
 - チャットで業務負担軽減 / 効率化を図りたいが、ユーザーから複雑な質問が多く、チャットボットでは対応しきれない
- 04 | 多くの企業が悩みを抱えるオペレーターの離職抑止にもつながる
 - 有人チャットは電話と比較して時間的猶予があり、ナレッジ検索や裏でスタッフへのフォローができることからスタッフの心理的負担が少なくなりストレスが低減される
 - 在宅勤務も可能になるため、多様化する働き方への対応もできるようになり、結果として離職率の低減につながる
- 05 | よくある失敗の原因をしっかりと理解して、導入時の目的の明確化、センターの体制・仕組みづくり、対応者のスキルに気を付けることが、成功のコツ
- 06 | 導入したら終わりではなく、その後の改善活動が重要。チャット履歴からブラッシュアップを図ろう
- 07 | 品質評価に不安が残る場合は、有人チャットを導入するだけでなくオペレーターの対応内容を第三者の目で評価するシステムを入れるなどして、都度品質を改善していこう

次のページでは、パーソルワークスデザインが有人チャットの導入支援を行った事例をご紹介します。
有人チャット導入の参考にぜひお役立てください。



パーソルワークスデザインの有人チャット導入事例

ユーザー窓口詳細

窓口：官公庁の市民向けコールセンター **受付チャネル：**電話

KCS 運用を実施し、シフトレフトを目指している。すでに AI チャットボットを導入しており、AI チャットボットから有人チャットに接続できるように運用を変更

※シフトレフト：
顧客 / ユーザーが、努力なく解決できるように、支援サービス以前に注目する戦略のこと

導入目的

- シフトレフトを進めるにあたって、チャットボットの利用者数を増やしたいと考えていた
- そこで、施策として AI チャットボットの後続に、有人チャットを設置し、ボットで解決できなかった人がシームレスに有人へ接続できるように動線を変更
- 有人チャットに接続されたユーザーの声を蓄積し、AI チャットボットの改善に利用しユーザーの自己解決率を向上させ、利用率の向上をねらった

導入前の課題

- AI チャットボットで解決できなかった場合、電話でのお問い合わせが必要となり、市民にとって「AI チャットボットで解決しなかった」といったマイナスな印象につながり、「また利用しよう!」と思ってもらえないのではないかと懸念があった
- 単語のみで検索後、そのまま離脱されてしまった場合、問い合わせの真意や市民の環境や状況が把握できず、問い合わせの文言と FAQ の紐づけができない場合があった

支援内容

モビエージェントの導入 / 設定支援

AI チャットボットとの連携

月次レポートの配信

有人チャットサポート研修の実施

導入後の変化

- チャットボットの利用割合率：+0.7%（増加）**
※チャットボットの利用割合率：チャット利用での成功体験が再利用につながり、チャットボットの利用数が増加する想定
- アンケートポジティブ回答率：+3.5%（増加）**
※アンケートポジティブ回答率：チャットボットの学習の機会を増やすことで、精度が向上しポジティブ回答が増加すると想定
- 有人チャット接続施行率：-2.5%（減少）**
※有人チャット接続施行率：無人対応で解決できるお問い合わせが増加し、有人チャットへ接続を施行される回数が減少すると想定

有人チャットでの徹底した KCS 運用を行い、今まで解決できず離脱していた市民の状況と環境の蓄積が可能になりました。
蓄積されたエピソードをコンテンツに紐づける作業を毎日行うことによって、AI チャットボットの価値を高めることができたのだと推測されます。
また、AI チャットボットと有人チャットのサポートにより解決できたという成功体験が AI チャットボットの利用促進につながりました。



有人チャット自動品質評価システム「AQchat」

有人チャットの品質管理で以下のような不安がある方はパーソルワークスデザインの“AQチャットサービス”の併用がおすすめです。

- 応対品質評価は実施しているが、人手不足のためモニタリング件数が少ない
- 有人チャットの顧客満足度を向上させたいがどうしたらいいかわからない…
- ツールで自動評価すると結果だけのフィードバックになってしまうのでは？

AQchat

有人チャット対応に特化した自動品質評価システムは、
コールセンター業界初！

「AQchat」はオペレータに公平性のある評価フィードバックで、お客さま満足度の向上をサポートします。

特長

- 有人チャット対応の応対品質評価（全量評価）を自動化
- 組織単位や個人単位でモニタリングレポートを出力可能
- 有人チャット特有の指標である応答時間も自動で評価
- 評価者による手動評価と評価コメント入力にも対応可能

ぜひお気軽にお問い合わせください！

- 社内チャットサポートで成功実績あり
- コールセンター運用や HDI 認定・コールセンターの豊富な実績とノウハウを最大限活用し、導入からの相談対応が可能

有人チャットを窓口とした AQchat 利用事例 ※

※課題改善のためにAQチャットを単発で利用。
導入目的および導入前の課題は有人チャットに対する内容です。

ユーザー窓口詳細

窓口：官公庁の市民向けコールセンター

受付チャネル：電話

※専門知識が必要な窓口になります。KCS 運用を有人チャットで実施した結果、専門知識がないオペレーターでも応対が可能となっています。

導入目的

- 有人チャットの実効性を確認する
- チャットの実運用に必要な業務フローや必要なスキルなどの課題の洗い出し
- 電話以外のさらなる問い合わせチャネルの拡大の検討

導入前の課題

- より市民目線に立った問い合わせチャネルを用意したい
- クライアント側で有人でのチャットによる問い合わせ対応については実績がなく、導入に向けた課題や運用面のノウハウが蓄積されていない

支援内容

モビエージェントの導入 / 設定支援

月次レポートの配信

AQ チャットによる評価

有人チャットサポート研修の実施

導入後の変化

- ユーザーへのアンケート結果で**有人チャットの満足度が向上**
- 最大同時対応数が、**電話よりキャパシティがあった**
- トークスクリプトや回答のコピー＆ペーストによる**対応時間短縮**や、個人情報のヒアリングが容易であり**生産性向上を実感**
- OJT が電話より容易になり、**教育コストの削減**にも効果があった
- オペレーターへの有人チャットサポート研修後、AQ チャットの「**お客さまの反応**」が向上
- AQ チャットでの評価により、「案内のすばやさ」など**課題を明確にすることができた**
- KCS 運用を実施し、**問い合わせの半数以上がナレッジの再利用やエピソードの紐づけで解決可能となった**



特 別 な ご 案 内

当ホワイトペーパーをダウンロードしていただいた方限定で、
「AQchat」に関する個別相談会を開催いたします。

当ホワイトペーパーではご紹介できなかった
「AQchat」についてのお悩みや疑問にお答えいたします。

参 加 方 法

- 1 資料ダウンロード時にご入力いただいたメールアドレス宛に、個別相談会のご案内をお送りしております。
- 2 ご参加のお日にちを複数候補ご記載の上、ご案内メールに返信してください。
- 3 日程調整ができ次第、担当よりご連絡をいたします。

ご不明点・その他お問い合わせはこちら

パーソルワークスデザイン株式会社
お問い合わせ窓口
サービスデザイン本部 営業部
813683@persol.co.jp





P E R S O L

パーソル ワークスデザイン

2023 年 4 月発行
パーソルワークスデザイン株式会社
東京都豊島区池袋 2-65-18 池袋 WEST ビル
<https://www.persol-wd.co.jp/>

© PERSOL WORKS DESIGN CO., LTD. All Rights Reserved.