



株式会社ワイヤ・アンド・ワイヤレス  
技術・運用企画本部  
サービスデスクチーム  
小賀原様

株式会社ワイヤ・アンド・ワイヤレス  
技術・運用企画本部  
サービスデスクチーム  
萱原様

株式会社ワイヤ・アンド・ワイヤレス  
技術・運用企画本部  
副本部長 太田様

パーソルワークスデザイン株式会社  
サービスデザイン本部  
CSソリューション1部1課  
海田

パーソルワークスデザイン株式会社  
サービスデザイン本部  
CSソリューション1部1課  
押

## 問い合わせ急増。『KCS』運用と『AI Dig』導入で、「一次回答時間」は減少し「属人化」は解消へ

### Before

- 問い合わせが急増し、社員リソースの確保が困難に
- 多くの知識や経験をもとに回答するため、一次回答に時間がかかる
- “属人化”が進み、特定のスタッフの業務負荷が増大

### After

- 手離れのよい対応と、VOC（顧客の声）に沿った提案も
- 『AI Dig』の導入で一次回答時間は導入以前の1/3までに改善
- 『KCS』運用で標準化が進み、誰でも対応できるように

#### 会社概要

通信業



株式会社ワイヤ・アンド・ワイヤレス様はKDDIグループにおける「公衆無線LAN」に特化したモバイル通信事業者です。企業・自治体ブランドで展開するフリーWi-Fiサービスにおいても、日本全国で10万か所以上のWi-Fiスポットの運営をされています。加えて、Free Wi-Fi利用者様とのコミュニケーションの接点創出や整備に付随するネットワークの利活用などDX促進に役立つ各種ソリューションを提供されています。

## 1. 導入前の課題

### Wi-Fiに関する問い合わせが急増し、社員のみでの対応は困難に



**太田様**：10年以上前のことになりましたが…、社内に“カスタマーセンター”と呼べるようなものはなく、数名の社員が他業務と兼務しながら土日にも対応するという状況だったと聞いています。

スマートフォンの普及により、外出先での快適なインターネット環境に対するニーズが高まり、ワイヤ・アンド・ワイヤレス様の事業は拡大。お客様からのお問い合わせの件数も増加し、社員のみで対応することが困難な状況となったのです。

iOSやAndroidは頻繁にアップデートされるため、少しずつ変化するUIや動作に伴い、ワイヤ・アンド・ワイヤレス様も利用者の利便性向上のため「仕様変更」や「新サービスの導入」を行い、様々なケースのお問い合わせが増えていきました。

「お客様に満足いただける対応を取れる体制作りが急務」といった機運が高まっていき、外部への業務委託を検討していったワイヤ・アンド・ワイヤレス様。

外部への委託を検討するうえで、どうしても外せない条件として「365日受付可能」「お問い合わせをワンストップで対応できるセンター」「高品質かつ低コスト」といった点を挙げられていたようです。

**太田様**：私はサービスをご利用いただくお客様からの問い合わせ部門を担当していますが、提供しているアクセスポイントの保守をする部門や、障害系の管理部門も兼務していました。ですので、お客様対応の部分については『安心してすべての対応をお任せできる企業さんを見つけたい』という思いがあったんです。

## 2. 取り組み内容

### 委託したものの、一次回答時間と属人化に課題が

安心して対応を任せられる企業を探し、お声がけいただいたのがハウコム（現・パーソルワークスデザイン）でした。

**太田様：**任せたけれど『その後は何にも分からない』では駄目なので、何らかの数字目標は設定しましょう、ということで最もメジャーな**“放棄呼率”を設定**させていただきました。

電話を掛けても繋がらずに諦めてしまうのが“放棄呼”です。その割合である放棄呼率をKPIに設定し、パーソルワークスデザインの宮崎アウトソーシングセンターで運用が始まりました。

運用開始から放棄呼率は目標数字を維持していましたが、しばらくして**問題になったのは『一次回答時間』と『属人化』**でした。その背景として、問い合わせの難易度がありました。この業務は、お問い合わせいただくサービスの種類が多く、Wi-Fiご利用端末やOSも多岐にわたるため、多くの知識や経験が必要となっていたのです。

『一次回答時間』は、電話応答から解決までにかかった平均時間を指しますが、2020年度の時点で、問い合わせ対応にはかなりの時間を費やしていました。

**小賀原様：**経験豊富なベテランの方が多くいらっしゃって、私たちが何かひとことを言うだけで『そこまでやってくれるのか』と驚くくらい、ユーザー対応の先読みをする提案をしていただき、とても助かっていんです。ただ……

**太田様：**経験豊富な方が離職や休暇となると、我々としても不安になる部分が少なからずありました。

そこでパーソルワークスデザインは、ワイヤ・アンド・ワイヤレス様とも話し合いながら、**経験豊富なメンバーへの属人化をなくして標準化**していくことに力を注いでいこうと考えていったのです。

## 3. 導入の効果

### 「KCS」により標準化を達成！一次回答時間も劇的な改善へ

一次回答時間の短縮、そして属人化の解消のためにパーソルワークスデザインがまず行っていったのは、『KCS』での運用でした。

※KCSとは、米国NPOサービスイノベーションコンソーシアムが10年以上の年月をかけ、多数の大手IT企業参画のもとに開発されたナレッジマネジメントのベストプラクティスです。

『KCS』によるナレッジマネジメントが機能することで、**誰が対応しても同等のサービレベルを維持できるようになっていった**のです。

**小賀原様：**現場ですごく努力していただいて、サービスレベルが上がっていきました。今は新人の方でも3ヶ月ぐらいで周囲と同レベルの対応をしてくれるようになっていたので、“標準化”が機能していると思います。

さらにパーソルワークスデザインは、KCSによる運用だけでなく『AI Dig』の導入も行いました。『AI Dig』はS&I社の製品で、**電話での対応をリアルタイムにテキスト変換でき、お客様からの質問に対する回答候補をAIが洞察してくれる**ツールです。

**太田様：**一次回答時間はもともとかなり時間がかかっていましたが、2021年度には当初の3分の1まで劇的に改善しました。これは、『KCS』での運用により**利用価値の高いナレッジが揃い、それを『AI Dig』に結びつけていただいた**ことが大きいのではないのでしょうか。

**太田様：**サービス仕様の変更などに関しても、非常に手離れよく対応いただけております。一定の資料をお渡しすれば、あとはパーソルワークスデザインさんの社内でお客対応に使用できるレベルまでナレッジ化していただいています。



さらに、パーソルワークスデザインからは、ただ電話に対応するだけでなく、お客様からのお問い合わせをもとにした改善提案も積極的に行っていました。

**太田様：**いただいた提案を、開発部門や事業部門にフィードバックする取り組みを行っております。“**一番ユーザーに近い部門からの声**”ということで、その提案は非常に貴重で重要なものと社内で認識されていますね。

今後の展望として、別で運用しているチャットボットについてもパーソルワークスデザインに集約し、『KCS』による運用、『AI Dig』、そして『AIチャットボット』を3つの柱とする構想があるようです。

**太田様：**お客様の時間を拘束してしまう『電話での解決』から、スキマ時間の『チャットでの解決』へとシフトして、最終的にはお客様の声をもとにした改善活動を行って『聞かなくてもわかる』サービスへと昇華させていきたいですね。

### パーソルワークスデザイン株式会社 プロジェクト担当者のコメント



KCS標準化の取組の中で常に大切にしてきたことは、「もっとお客さまのお役に立ちたい」という想いです。その想いに共感くださり、二人三脚で一緒に歩ませていただけたことで、今日までの成果があると思っています。今回のインタビューでもたくさんのお褒めの言葉をいただき、はたらくうえで、これ以上の幸せはないと感じました。今後も引き続き、「エフォートレス」「問い合わせをせず快適に利用できる」といったお客様満足度が高いサービスの提供を行い、ワイヤ・アンド・ワイヤレス様の更なる拡大発展に向け貢献し続けてまいります。

### パーソルワークスデザイン株式会社

本社 | 〒171-0014 東京都豊島区池袋2-65-18 池袋WESTビル  
電話 | 03-6907-4481 (受付時間 平日 9:00~18:00)

会社ホームページは  
こちらから

