

ナビダイヤル 活用マガジン

vol. 79

日本郵便株式会社さまの場合



CSとESを両立させながら向上を
トラヒックデータを基にした改善で



日本郵便のキャラクター
ぽすくま

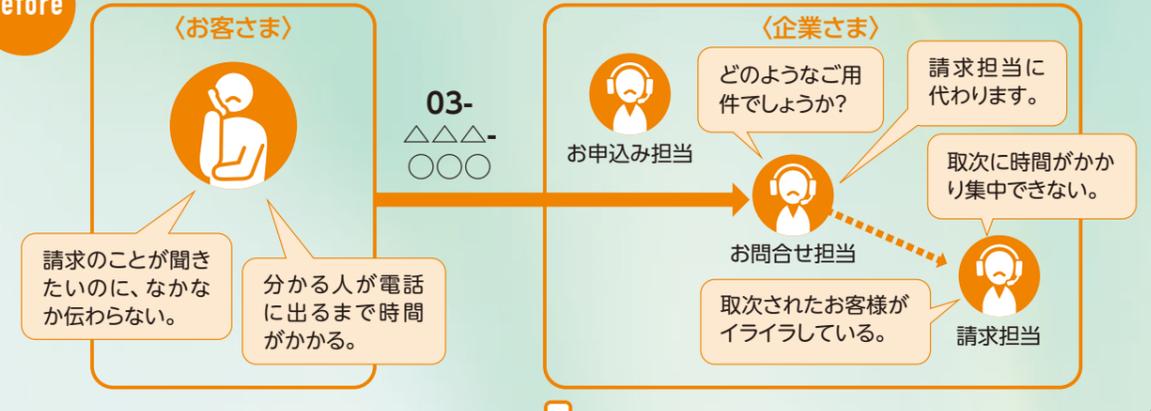
© JAPAN POST Co., Ltd.

ナビダイヤルは

CS (顧客満足) と ES (従業員満足)

両方の向上に効果的です。

Before



After



他にもこんなメリットが!

- パソコンからテキスト入力での独自のガイダンスを簡単作成!
- 時間外でも無料通話で営業時間をご案内!
- お客さまのご用件ごとのコール数も簡単把握!

お申し込み、ご利用方法など、サービスの詳細については当社営業担当もしくは、下記ホームページまでお問い合わせください。

NTTコミュニケーションズ株式会社

ホームページ www.ntt.com/navidual
Twitter @NTTcom_online

● 記載内容は2018年2月現在のものです。
● 表記のサービス内容は予告なく変更することがありますので、お申し込み時にご確認ください。
● 記載されている会社名や製品名は、各社の商標または登録商標です。

550560010 2018.3 Copyright © 2018 NTT Communications

ナビダイヤルで受電状況を把握し、各拠点の状況に応じた対策で顧客満足(CS)と従業員満足(ES)を両立させながら向上へ。

日本中に約2万4000局ある郵便局では、郵便業務だけでなく銀行窓口業務や保険窓口業務などを行っています。多様な業務内容を扱っているため、日々多くの入電があります。日本郵便では迅速・正確な入電対応を図るとともに、その活用法や導入効果などについて、本社総務部社会貢献・CS推進室の宮坂裕次係長にお話を伺いました。

日本郵便株式会社さま

会社概要

設立：2007年10月1日
資本金：4,000億円
従業員数：19万5,242名(2017年3月現在)
事業内容：郵便業務、銀行窓口業務、保険窓口業務など
URL：http://www.post.japanpost.jp/

コールセンター概要

※各局によって、コールセンターの規模、受付時間は異なります。

郵便・貯金・保険など多様で大量の入電に対応する郵便局。

郵政民営化によって「日本郵政グループ」が誕生したのは2007年10月。その後、「郵便局株式会社」と「郵便事業株式会社」の会社統合によって「日本郵便株式会社」に生まれ変わったのは2012年10月である。全国に約2万4000局ある郵便局を統括しているが、各郵便局では郵便以外にも銀行・保険の受託窓口業務やカタログ販売、さらには高齢者の暮らしに寄り添う「郵便局のみまもりサービス」など多彩な業務を行っている。そのため、日々、お客さまから多種多様な依頼や問合せが寄せられる。一時は、郵便局に入る電話を代表コールセンターに転送する体制を敷いていたこともあったが、現在はこの体制を取りやめたため、各郵便局がそれぞれ対応している。また会社のホームページ

には、業務内容ごとに説明するコンテンツやFAQを設け、窓口サービスについては日本郵政グループ各社に案内する仕組みがあるものの、電話による問合せの需要は相変わらず高い。「本社の『お客様サービス相談センター』は、業務委託により運営しており、平常期154席、繁忙期には176席で対応しています。各地域にある集配局は、自局の社員たちで対応しており、集荷や再配達専門の受付ダイヤルを設けているところもありますが、人数や受付時間などは各局でまちまちです。集配局では『電話が取り切れない』『総呼量が把握できない』などの悩みを抱えていると聞きます」と、社会貢献・CS推進室の宮坂裕次係長は語る。受電が多くなれば、どうしても話中になり、郵便物の確認や担当者への転送・連絡などで待機時間が長くなる。また営業時間外にかけて留守番電話に繋がると通話料金がお客さま側に課金されるのでクレームを受けることもある

という。こうした状態はCS(顧客満足)上、好ましくないだけでなく、対応する郵便局社員の負担を増やし、ES(従業員満足)にも影響する。電話受付をサポートするシステム導入への動機にはこの2つの側面があった。

各郵便局の事情に応じて、ガイダンスや振り分けを設定。

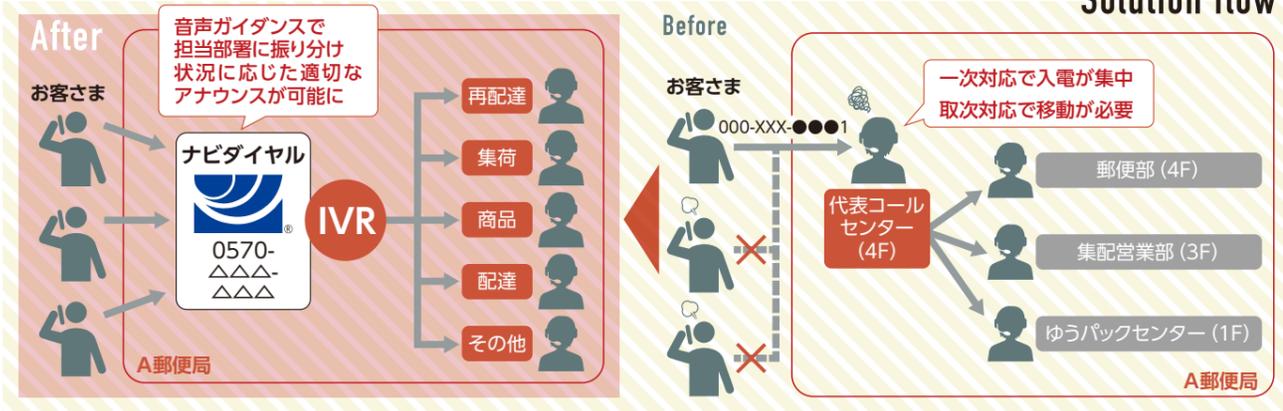
システム導入に当たり複数社の提案を検討した結果、NTTコミュニケーションズのナビダイヤルが選定された理由について、宮坂氏は次のように説明する。「まず、音声ガイダンスでコールを問合せ内容ごとに振り分けるという機能は必須でした。受電状態のトラヒックをリアルタイムで把握できる機能や、今の設備がそのまま使える点も魅力でした。また豊富なオプションがありますが、特に各局の事情に応じて応答メッセージを変えられる『オリジナルガイダンス』機能



総務部 社会貢献・CS推進室 係長 宮坂 裕次 氏

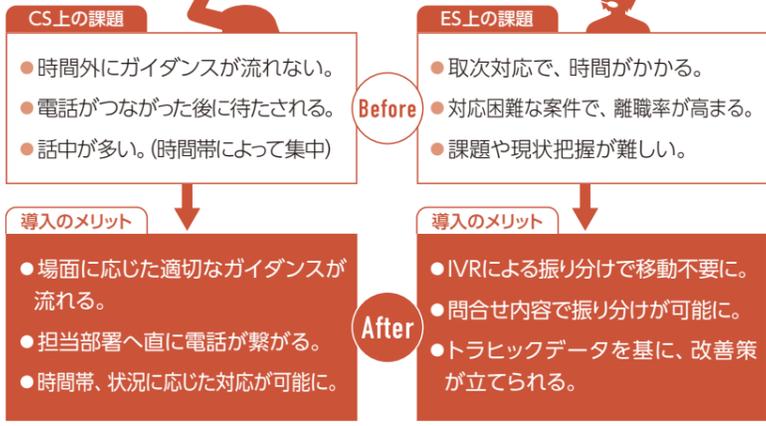
は必要だと判断しました(宮坂氏) ナビダイヤルは2016年9月より18の局に導入され稼働している。これらの局では『オリジナルガイダンス』を活用しており、お客さまが電話し、ガイダンスに沿って数字を入力すると、再配達、集荷、貯金、保険など問合せ内容に応じて、各担当に振り分けられる。ガイダンスでは依頼や問合せの多い案件から順番に、「再配達なら1を、集荷なら2を……入力してください」と案内。説明が長く複雑になる場合は、繋いだ後にさらに内容ごとに再振り分けのガイドをする場合もある。このように各局の業務内容や事情に合わせたガイダンスを作成して提供している。

Solution flow



受電状況の定量的データを把握してフローを改善、離職防止対策にも繋がる。

ナビダイヤルを導入した結果、さまざまな効果が生み出されている。先行導入した局での成果は、CSとESの両面で見受けられる。CS面では、「電話の話中や待機に関する苦情が月平均16件あったものが、0.3件に減少した」という集配局のデータもあり、これはガイダンスと振り分け機能によって迅速に処理された効果とみられる。また導入により、



日本郵便のキャラクター「ぼすくま」を持つ宮坂氏と、NTTコミュニケーションズの担当スタッフ

現状の定量的な数値データを取得でき、それを基に対策を講じたことにより得られた効果もある。たとえば、「トラヒックレポートを解析したところ完了率が30%だったため、転送先を変えるなどコールフローを改善した結果、60%に向上した」という事例もある。「自分たちが取り切れない電話がいくに多かったかが分かった」という「気づき」を業務改善に繋げている。

ES面の効果としては、各担当に直接電話が繋がるため「担当者への連絡のために局内を移動することがなくなった」という成果もあがっている。また、特に高く評価されているのは、受電業務に伴うストレスが減少したことだという。新人のオペレーターなどが自力対応が難しい内容の問合せで、クレームを受ける等でストレスを感じ、離職するケースが多かった。しかし、ナビダイヤルを導入し、

問合せを分類することで、複雑な内容が多い電話は専門知識を持つ担当者に任せ、新人のオペレーターは単純な問合せから対応を始められるようになり、定着率が向上した」との声が上がっている。「各局の導入効果や解析データの活用状況などは、少しずつ分かってきています。コールセンターの状況を見える化することで、CSとESの向上を両立したいという当初の狙い通りに進んでいる実感があります(宮坂氏)

導入局を拡大しつつ、さらに高度な業務改善も視野に。

今回の導入では、各局が電話対応においてどのような課題を抱えているかを把握し、ナビダイヤルの効果的な活用で、それぞれのコールセンター機能を進化させることが目的であった。NTTコミュニケーションズでは、導入を希望する局を回ってヒアリングし、データ解析からガイダンス作りまで総合的なサポートを行った。宮坂氏はその対応力を評価しながら今後の展望を次のように語る。「ナビダイヤル導入局を増やすとともに、トラヒック解析などから業務改善に役立つことをさらに見つけ出したいですね。入電が集中する曜日・時間帯、完了率などを精査して対応することで業務効率も向上します。ですから他業種・他業態でも豊富な実績を持つNTTコミュニケーションズのサポートに大いに期待しています。」(宮坂氏)