

ナビダイヤル 活用マガジン

vol.80

神奈川郵便局さまの場合



大量の問合せコールの状況を「見える化」
業務効率化を図り、さらなる改善を目指す



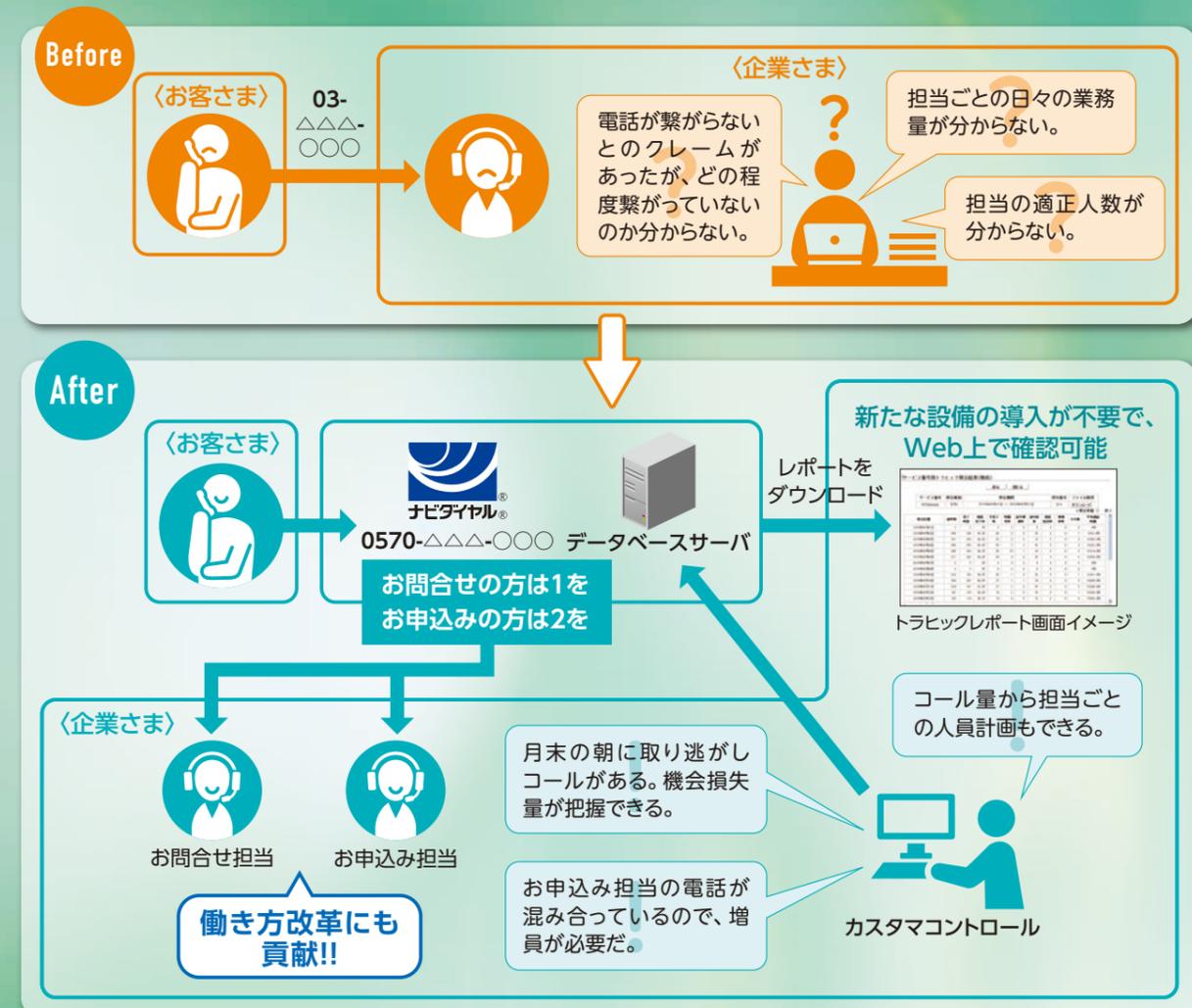
日本郵便のキャラクター
ぽすくま



© JAPAN POST Co., Ltd.



ナビダイヤルで 取り逃がしコールを把握、 業務量を見える化 することで業務改善が可能です。



他にもこんなメリットが!

- 広告やキャンペーンの効果を入電量の変化で把握できます。
- 月別(6か月間)、日別(90日間)、時間別(90日間)、10分別(30日間)の把握が可能。
- トラフィックレポートにより、再コール比率や1コールごとの履歴を取得。

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。

膨大な問合せコールに対処できるナビダイヤルを、顧客志向マイマインドの醸成へ。

約34万人が住む
横浜2地区をカバーする
集配局の課題。

郵便配達において、本人不在の場合は郵便物を持ち帰って再配達に備えます。神奈川県では、合計約34万もの人が住む地区の集配を担当しているため、再配達をはじめとした様々な問合せで毎月数千コール受電しています。「話中で繋がらない」などのクレームも寄せられていましたが、ナビダイヤルを導入し受電体制を整備することで、大幅に減少しました。導入経緯や今後の展望について同局の小嶋浩局長にお話を伺いました。

2015年に現在の神奈川県郵便局が開局した際は、1階に「ゆうゆう窓口」と「ゆうパックセンター」、4階に「コールセンター」が配置されました。神奈川県郵便局の小嶋浩局長は同局の概要について説明する。コールセンター要員は、交替を含め20人ほどであるが、市内担当エリアの人口は約34万人と多いため、開局当初から業務時間内外を問わず大量の入電があったという。

「受電内容で一番多いのは再配達に関するものです。まず対象の荷物が配達中か局内にあるかの確認が必要ですが、担当部署に転送しても、現場の担当者も他の電話や業務に追われているため、転送を受けることができない状況でした(小嶋氏)」。他にも集荷依頼や各種照会の入電もある。当時はコールフロア、問合せは全てコールセンターで受電し、転送先の担当部署へ取次ぐ仕組みだった。取次対応でフロア間を移動することも頻発していたため、対応しきれない問合せも数多く

存在した。そのため、郵便局代表電話が繋がらず、集荷専用フリーダイヤルに問合せのコールが混在してしまうなどの悩みもあったという。



神奈川郵便局 局長
小嶋 浩 氏

神奈川郵便局さま

神奈川郵便局概要

所在地：神奈川県横浜市神奈川区新浦島町2-1-10
開局：2015年3月
従業員数：771名(契約社員含む)
営業時間：8:00~21:00
業務内容：横浜市西区、神奈川区の郵便物集配業務

とが可能となった。

さらに、2017年4月からは、再配達受付専用の「東西コールセンター」に直接繋がるようになり、郵便局に入る電話の約60%に当たる再配達依頼については自局で電話を受けることなく、スケジュールが調整される仕組みができた。

集荷やその他郵便に関する問合せについては、引き続き郵便局で受電しているが、ナビダイヤル導入により担当部署に直接着信するため、部門間の転送が不要となった。また話中あるいは無応答時は混雑時用のガイダンスを予め設定した「30秒」で自動的に流すことで、電話が通じなかった際のお客さまの不

満を軽減させている。

局の実情に合わせて コールフロアのカスタマイズ、 効率化や課題把握に結び付く。

ナビダイヤル導入の効果について、小嶋局長はこのように語る。

「ほとんどのコールについて、何らかの対応ができるようになりました。電話が繋がらないなどの苦情は以前の月16件から0.3件程度に激減しました。また音声ガイダンスによるコールの振り分けも神奈川郵便局独自にカスタマイズしました。「はがき、封書」と「荷物」を扱う担当部署が異なるため、「郵便物の問合せは〇番へ」とひとまとめにせず、所属フロアの違う両部署が直接受電できるように工夫をしました」

このアイデアにより、電話の取次や確認のためにフロア間を移動する頻度も減少したという。また、トラヒックデータでコールを見る化したことにより、新

たな課題も見えてきた。

「10人2交替のコールセンター体制の定着率も向上しました。しかし、コール数に対して、コールセンター要員がまだ足りないこともわかりました。その増員と教育が新しい課題となっており、どのくらいの人数を、どの時間帯に増員したら良いかを判断するために、10分ごとのトラヒックデータを活用し、現在精査を進めているところです」(小嶋氏)

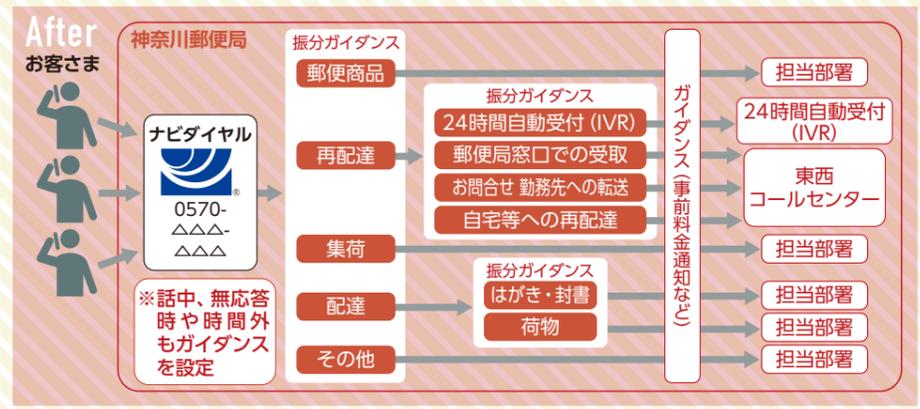
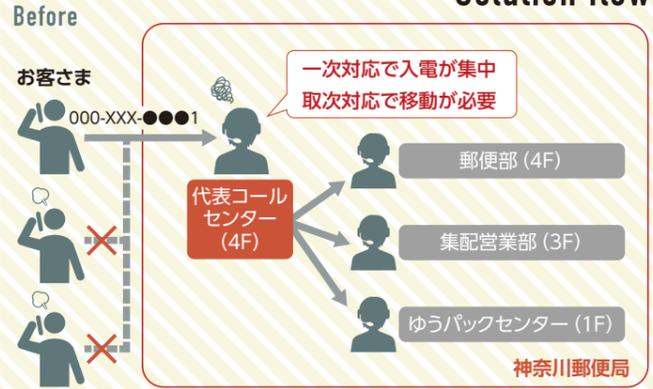
顧客志向マイマインドを向上し、 CS向上や 省力化に繋げたい。

小嶋局長は今後重要なこととして、コールセンター要員の増員と並んで、全社員の顧客志向マイマインドの向上を挙げる。「郵便局は、信書等、個人情報扱っているという社会的責任があります。正確な商品知識を持ち、仲間と協働して郵便事業を盛り立てるマイマインドを高める必要があります。3コール以内を目標に、誰もが電話応答し、的確に対応できることを目指したいです」

最後に、NTTコミュニケーションズへの要望や期待も語っていた。

「現在も、受電状態の精査などに協力してもらっていますが、その分析によって、最適な対策を行うことでCS向上や省力化に繋げたい。私たちの気付かないところ、遅れている部分も率直に指摘してもらいたいですね」

Solution flow



神奈川郵便局 局長の小嶋氏(左から2番目)、総務部課長の鹿毛氏(左から4番目)とNTTコミュニケーションズの担当スタッフ