



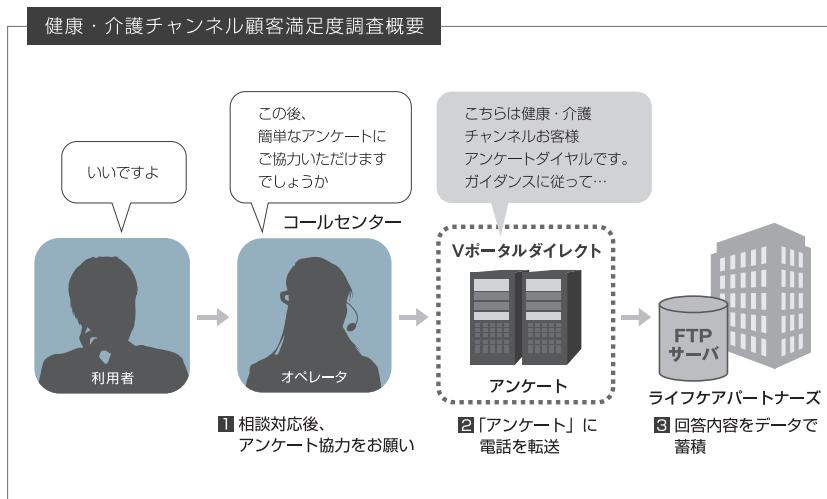
# 自動応答システム利用で顧客満足度調査を実施する

株式会社ライフケアパートナーズ様

電話による年中無休・24時間対応の健康相談サービスの顧客満足度調査を低成本で実現。

## Vポータルダイレクト導入前の課題とソリューション

- サービス開始から5年を迎える、さらなる「顧客志向」に向けて内部体制を強化する必要があった。
- 「提供サービス品質向上」の観点から、継続的に顧客満足度調査を行うにあたり、効率的な調査方法を模索していた。
- コストパフォーマンスのよい自動応答システムを求めていた。



『健康・介護チャンネル』コールセンター風景

## 電話での利用者にVポータルダイレクトで調査を実施

ライフケアパートナーズでは企業の顧客や健康組合の加入者などに対して健康・介護・医療に関する「情報・サービス事業」を展開している。その事業の一環である『健康・介護チャンネル』では、24時間365日、オペレーターによるフリーダイヤル電話相談とWebで、「健康介護相談サービス」「医療機関情報・公的介護保険案内サービス」「ニチイ学館優良介護サービス」「予防・健康管理サービスネットワーク紹介」などの情報を提供している。そこで、電話の利用者に対し、1ヵ月間にわたる顧客満足度(CS)調査を実施するにあたり、Vポータルダイレクトが導入された。

## 自動応答により高い回答率で生の声を収集

Vポータルダイレクトは1ヵ月間からという短期間での利用が可能なので、このような短期間の調査ではコスト面でも導入しやすい。アンケートはオペレーターを介さず自動応答で行うので、利用者は率直な意見を回答できる。まさに顧客の「生の声」を調査に反映できる。さらに、電話という手軽さと自動応答により人を介さないため、同時にWeb上で行った調査よりも高い回答率を得られた。またVポータルダイレクトは、回答内容をCSVファイルと音声ファイルで取得でき、調査結果をデータで簡単に取りまとめができるのも魅力である。このようにVポータルダイレクトを利用した顧客満足度調査は、最近最も注目を集めている調査方法のひとつである。

### 導入決定のポイント

- IVR(音声自動応答装置)を購入するよりもはるかに低成本でシステムを導入できること。
- 導入決定から短期間で実施できること。

### 導入の効果

- 予測以上に高い回答率であった。
- 利用者の率直な意見を収集することができた。
- ユーザの回答内容がCSVファイルで取得でき、結果の取りまとめが簡易だった。