



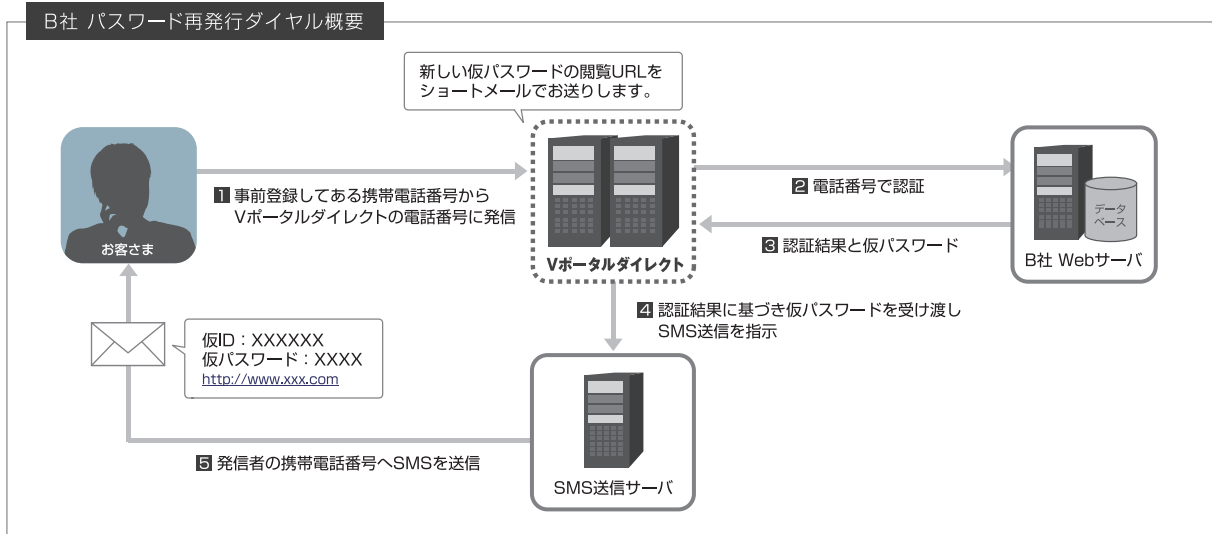
# パスワード再発行を自動化し コールセンターの業務負荷を軽減する

インターネットサービス提供事業者B社様

電話認証 + SMS送信の組み合わせで  
強固なセキュリティと業務効率化を実現する。

## ● Vポータルダイレクト導入前の課題とソリューション

- ログインアカウントを失念したユーザーからの問い合わせで発生しているコールセンターの話を改善したい。
- コールセンターに業務負荷がかかり時間を要しているパスワード再発行を迅速に行うことで、顧客満足度を向上し利用者離れを防ぎたい。



## パスワード失念による多数の問い合わせで話中が発生

インターネットサービス提供事業者であるB社では、運営するインターネットサービスにおいて、ログインパスワード失念によるユーザーからの問い合わせが殺到し、コールセンターでは受けきれない状況が発生していた。また、パスワード再発行をオペレータが対応することで迅速な対応ができず、顧客満足度にも影響を及ぼしている状況だった。

## パスワード再発行の自動化で業務負荷軽減・顧客満足度向上

そこで、VポータルダイレクトとSMS送信のシステムを組み合わせたパスワード再発行ダイヤルを導入し、対応を自動化。事前に登録されている番号の携帯電話から、Vポータルダイレクトに発信すると、発信者電話番号と登録電話番号を照合し、本人であることを確認。そして、発信者電話番号宛てに再発行された仮IDと仮パスワードおよびログインページのURLを記載したSMSが届くという流れだ。このシステムを導入したことで「話中軽減」「業務負荷軽減」「対応コスト軽減」「セキュリティ性の確保」「顧客満足度向上」「利用者離れ防止」など多数のメリットがあったという。インターネットサービスを提供している事業者にはぜひお勧めしたいソリューションだ。

### ● 導入決定のポイント

- パスワード再発行自動化によりコールセンターの業務負荷が軽減し、対応コストを1/10程度に抑えることができること。
- 迅速なパスワード再発行により顧客満足度向上につながる。
- 電話番号による個人認証に加えて、第三者に知られることなく再発行が可能でセキュリティが強固であること。

### ● 導入の効果

- 電話をかけるという簡単なアクションのうえ、利用者を待たせることなく再発行できるため利用者離れの防止につながった。
- パスワード再発行によるコールセンターの業務負荷が軽減し、その他の問い合わせにスムーズに対応できるようになり顧客満足度向上につながった。