

2018年10月29日
東京海上日動火災保険株式会社

国内初、「KCSアワード」の認定受賞 ～東京海上日動コミュニケーションズの取組み～

東京海上グループにおいて、コンタクトセンター業務を担っている、株式会社 東京海上日動コミュニケーションズ（社長：岩越 健一、以下「TCC」(*1)）が、日本国内で初めて、「KCSアワード」の認定を受けましたので、お知らせいたします。

(*1)TCCは、東京海上日動火災保険株式会社(社長:北沢 利文)の100%出資のグループ会社で、東京海上日動のお客様、保険代理店の皆様、社員をはじめ、東京海上グループの中核的なコンタクトセンター業務を担っています。

1. KCSについて

KCS (Knowledge Centered Service /ナレッジ センター サービス) とは、コールセンターへの問合せを解決するために必要なナレッジを作成・共有・改善する一連の実践プロセスのことを指します。

米国では複数の企業が共同で1992年から10年の歳月と50億円をかけて本プロセスを開発、現在では米国ヘルプデスク協会（以下「HDI」）が普及活動をしており、最近では日本国内でも急激に関心が高まっています。

この仕組みの導入により、新規ナレッジが迅速に作成・公開されるため、オペレーターが回答に要する時間が短縮される等、コールセンター運営が効率化されると共に、KCSはチームワークで進めるため、コールセンターで働く従業員の人間関係も良くなり、満足度の向上・定着率向上にも繋がります。



このKCSの導入に成功して、高い顧客満足度と、従業員のモチベーションアップを実現させ、他社の模範・目標となるコンタクトセンターであることの証明として、米国で2014年に創設されたのが、「KCSアワード」です。

2017年までにアメリカで6社の企業が受賞しています。

日本では、今年度初めてHDIによる審査が行われ、2018年10月19日に、**TCCを含む合計2社が、国内初となる「KCSアワード」の認定を受けました。**

2. 受賞のポイント

【取組み】 オペレーターが対応した記録を「一問一答形式のQ & A方式」にしてナレッジを蓄積
【内容】 TCCでは、東京海上グループのお客様、代理店の皆様、社員に対して、商品説明や事務手続きを行うための問い合わせをするコンタクトセンターの機能を受託しており、その対応件数は年間で約160万件にのぼっています。 TCCでは、オペレーターが対応した質問(Q)と回答(A)を記録に残す際、文章による入力ではなく、 端的な「一問一答のQ & A形式」で整理し、ナレッジを蓄積する方法に変更 しました。
【効果】 対応記録を文章で残している時には、人ごとに記録する方法バラつきがあり、後々の参照・活用が難しい点がありました。 これまでに蓄積された約1万件の「一問一答のQ & A」をナレッジとして整備したことで、 オペレーターは、回答にたどり着くまでの時間が短縮されると同時に、問い合わせの約7割をこれらのナレッジで完結 できるようになりました。
【その他】 上記の他、個別性や難易度の高いものも合わせた約3万件のナレッジを組織全体で活用する取組みを始めており、1時間あたりの対応件数が前年対比で2%向上しました。また新オペレーターの人材育成にも早期戦力化という効果をもたらしています。

ナレッジは、実際にお客様対応している従業員が、お客様の質問された内容に基づき「一問一答形式」で作成するため、ナレッジ検索時のヒット率も高くなり、AI・チャットボットの活用に極めて有効となります。

TCCでは、お客様満足と従業員満足のさらなる両立に向け、人とテクノロジーを融合させながら、サービス品質の向上を図ってまいります。

以上