

データネットワークセンター

スカパー！NTTグループの強みを結集した メディア横断的なカスタマーサービスを提供

豊富なカスタマーサービスの ノウハウと高度な技術力を結集

2000年8月に設立された(株)データネットワークセンター(以下DNCC)は、多チャンネルデジタル放送であるスカパー！のカスタマーセンター時代から培ってきた、カスタマーセンター業務を始めとする有料放送事業における経験・ノウハウと、NTTグループのシステム構築とネットワーク分野等における高い技術力とを結集したジョイントカンパニーである。

図1のように、DNCCの事業コンセプトは、目まぐるしく変革するメディア社会の中で、CS放送やBS放送、CATV、ブロードバンドなど多様な事業体に対し、低コストで高品質なカス

タマーサービスをメディア横断的に実現・提供することである。

また、お客様からの問い合わせやご要望などのコミュニケーションをもとに、寄せられる膨大な情報の収集とデータ分析によるマーケティングを行い、サービスの強化を図ることで「クライアント企業様に対し、お客様との対話が持つビジネスの可能性を最大限に引き出すお手伝いを行う」ことを目指している。

ローコストオペレーションと 高付加価値オペレーション

図2の通り、DNCCはクライアント企業がお客様に様々なサービスを提供するために必要な各種機能をワンストップで提供している。

サービスの中核であるコールセンター概要は、次の通りである。

- ・ 収容回線数：1,000以上
- ・ 登録オペレーター数：1,500名
- ・ コールセンターブース数：450席
- ・ 事務センターブース数：300席

DNCCのコールセンターでは、月間約50万件のインバウンドコールに対応しており、マルチスキルのオペレーターが電話対応する一方、定型的な手続きは「WEBサイト」「携帯サイト」「IVR(自動音声応答)」「申込専用はがき」等のセルフサービスに誘導することでオペレーターの稼働抑制を図っている。

図3は、カスタマーセンターへの経路別契約手続きアクセス件数の推



図1 DNCCの事業コンセプト

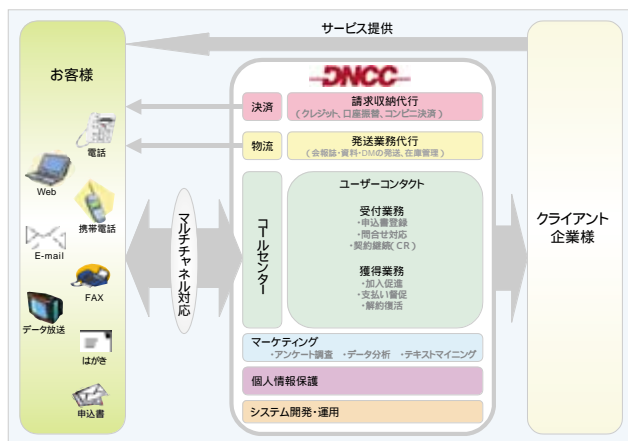


図2 DNCCのワンストップカスタマーサービス

移を表したものである。お客様の増加に伴いアクセス総件数は増加しているが、オペレーターの対応件数は減少していることがわかる。マルチスキルのオペレーションや定型的な手続きのセルフサービスへの誘導により、DNCCはローコストのカスタマーセンター運営を実現している。

一方で、オペレーターへの入電については、高付加価値なオペレーションを推進している。中でもお客様の疑問点を問診、解決策を提案することで解約希望者の契約継続を図る「CR (Customer Retention) オペレーション」は、その成果が顕著である。具体的にはCRオペレーション専門チームによる対応や対話コンクールの開催に加えてオペレーターへのインセンティブ制度等によるモチベーション維持やスキルアップの施策、365日、常に最新情報を更新し、入電内容の集計機能とも連携した電子マニュアルによるサポート等により、専門チームによる契約継続の成功率は、現在、50%を超えるに至っている。

また、お客様の声からサービスの改善や新規サービス、商品の開発のためのヒントを発見していくマーケティングサービスにも注力している。

こちらはインバウンドコールの内容を全て文書(テキスト)化する専門チームを用意し、対応内容の集計結果をもとに顧客動向を分析し、その結果を自社業務やクライアント企業へのフィードバック・改善提案に繋げている。例えば、IVRの利用を途中で断念する入電者に対してIVRの利用感に関するアンケートを行い、その結果をテキスト化して内容分析をすることで、IVRフローの改善・改修に役立てる、などといった成果をあげている。

DNCCでは、これらコールセンター機能以外にも、各々月300万件を超える料金の請求・回収サービスや冊子の配送サービスなどを、ボリュームメリットを生かした低コストで提供することによって、クライアント企業のニーズにあったサービスを実現している。

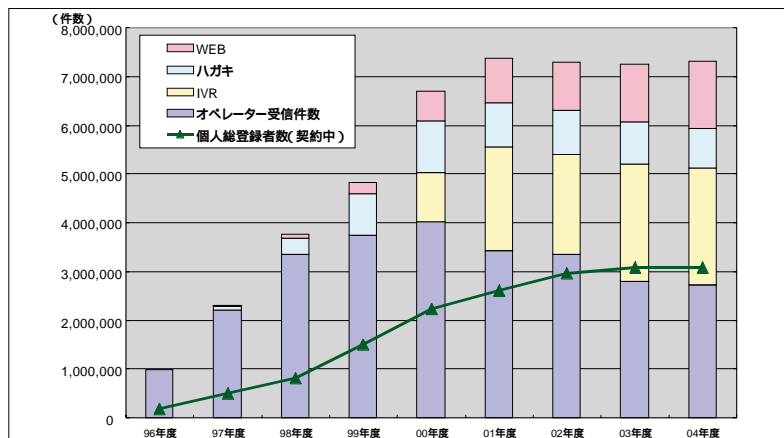


図3 スカパー！経路別契約手続きアクセス件数



㈱データネットワークセンター
取締役 事務サービス部長
山本 孝男氏

放送と通信の融合が生み出す 新たなビジネスの開拓

DNCCの取締役兼事務サービス部長の山本孝男氏は、今後の展開について、次のように語っている。

「放送と通信の融合という動きの中で、メディアの世界は大きく変わろうとしています。例えば、今後多くの事業者様がお客様の多種多様なニーズに対応した放送や映像配信サービスなどを提供していくと思います。このようなサービス提供のためには、高度で高機能なカスタマーサービス業務が必要となりますが、そのノウハウやシステムを保有しているDNCCが、メディア横断的なカスタマーサービスを提供していきたいと考えています。このように、DNCCは各事業者様のパートナーとして、放送と通信の融合が生み出す新たなビジネスの可能性を切り拓いて参ります。」

お問い合わせ先
株式会社データネットワークセンター
営業企画部
TEL : 03-5774-1203
URL : <http://www.dncc.co.jp/>