

CX向上を目指したオペレーション運営

カスタマサービス部門（以下、CS 部門）は、サービスを横断したオペレーションの運営企画等を推進している。本稿では、同部門が注力する「顧客接点改革」と「より高信頼なサービス提供」について紹介する。

DX 推進による顧客接点改革

CS 部門は、顧客接点改革について図1のようなイメージを描いている。

まず、これまでメインであった電話対応を、チャットボットや音声自動応答に移行すると共に、ビジネスポータル（M&S 部④章参照）の機能を充実化させることにより、画一的な対応でなく、お客さま自ら、パーソナライズ化されたサービス稼働状況を把握できる“セルフ化”を拡大・浸透させる。これは、NTT Com の業務効率化のみならず、大規模障害発生時に電話がつかないといったお客さまの負担や不満を軽減することが狙いだ。

その実現のために、自社の設備故障ログのみならず、他通信事業者との情報連携など、DXを加速している。

さらに、各種データを蓄積／可視化／分析することにより、自動化領域の拡大や、お客様へ回線増速やオプションサービスなどを自動でお奨めする等、データドリブンオペレーションを推進している。

より信頼性の高いサービス提供を目指して

一方、大規模な通信障害がNTTグループ内外で相次ぐ昨今、更なる高信頼なサービス提供が広範なステークホルダーから求められている。

そうした中、同部門ではPS本部横断でオペレーション品質をモニタ



NTT コミュニケーションズ株式会社
プラットフォームサービス本部
マネージド&セキュリティサービス部
カスタマサービス部門
部門長 日下 祐一氏

リングし、お客様への故障発生通知時間やサービス毎の故障発生状況などを、予め定めたKPIにより可視化しカイゼンをリードする「オペレーション品質マネジメント」チームにより継続的な品質向上を推進している。

また、過去に発生したサイバー攻撃の経験を活かし、サービスインフラのセキュリティ強化を専門に担う抜本改革チームを新たに立ち上げた。このチームでは攻撃検知・調査機能や認証機能の強化、サイバー攻撃発生時の統制機能強化などの改革を推進している。

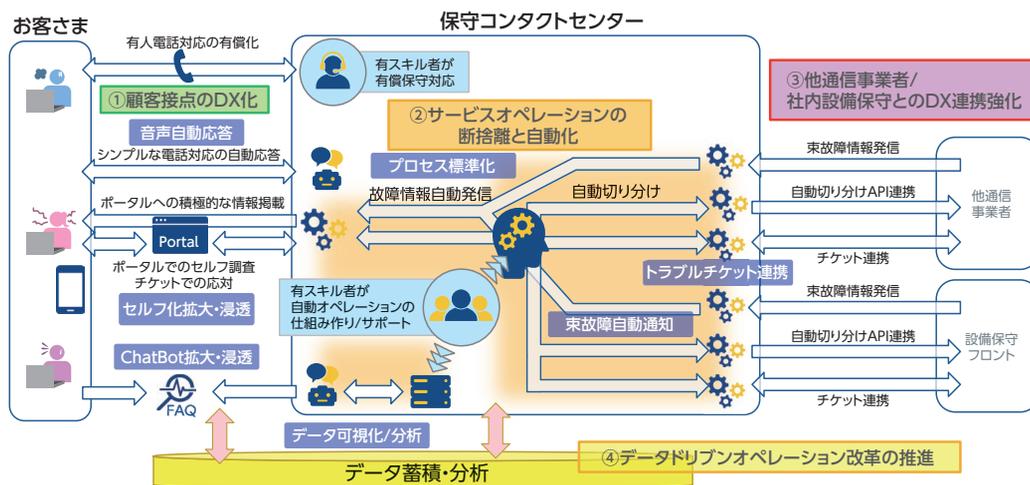


図1 顧客接点改革のイメージ