

# Close-up New Solution

人だからできる  
手厚いサポート

## 地域密着、顧客に寄り添う ケーブル局だからこそ人！



AI技術の市場は、ChatGPTの話題もあり、加速が期待されている分野になっているが、人の感情までも読み取るとなると、そこに到達するまでは、未だしばらく時間がかかりそうだ。特に「地域密着」「顧客に寄り添う」が強みのケーブル局のサポートにおいては、人による対応が、まだまだ重要になっている。

サイバー・ネット・コミュニケーションズ株式会社(三重・四日市市、以下サイネット)は、ケーブル局向けコールセンター事業で定評があり、(本誌前号で紹介した)AIチャットボットだけでなく、「人」によるお客様対応サポートも高い評価を得ている。導入している豊橋ケーブルネットワーク(株)(愛知・豊橋市、以下ティーズ)お客様サービス部 コンタクトセンターセンター長の榊原 亘良氏に話を聞いた。

### 豊橋ケーブルネットワーク株式会社

お客さまサービス部  
コンタクトセンターセンター長  
榊原 亘良 氏

### サイネットのコールセンターを採用し 人(オペレーター)対応を大幅に効率化

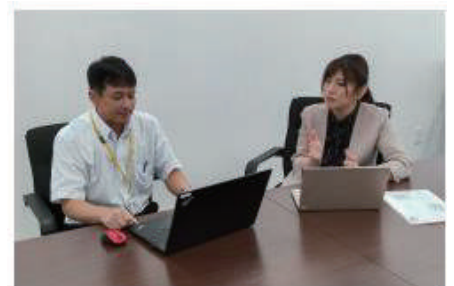
#### サイネットのコールセンターを採用した経緯を教えてください。

榊原：私がお客さまサポート部に配属されたのが2020年で、その頃、社内外の呼量を総合的に見直す動きが始まりました。ちょうどそのタイミングで、サイネットからコールセンターに関するいろいろな提案をいただき、我々がやりたいこととかなり合致していました。弊社(以下ティーズ)は愛知県豊橋市、田原市、新城市を対象エリアとし、接続世帯が約8万5,000世帯、加入世帯が約6万世帯あります。入電数は月間約4,600本で、社内で10名のオペレーターが対応していたほか、夜間や休日は外部のコールセンターにサポートいただいていたのですが、やはりスタッフの負担が大きいのと感じていました。

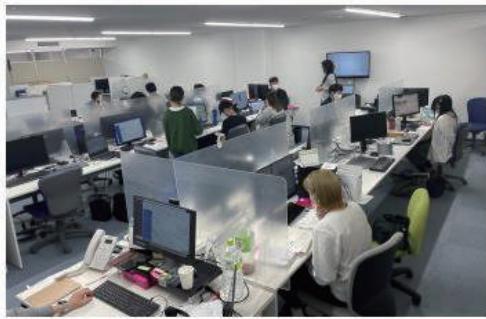
夜間・休日の入電内容については、コールセンターから我々お客さまサポート部にFAXで報告されていたのですが、年々本数が増えていきました

ので、毎日数百枚届くFAXの内容を精査し、[解決済み・折り返し連絡・訪問対応]等を判別するだけでも結構な時間と労力がかかっていました。またFAX用紙の不足や見落としが起こったり、個人情報に記載されているのでセキュリティの面でFAX用紙の廃棄に配慮したり、とさまざまな課題を抱えていました。加えて、万が一の重大なトラブルに備えて、休日や正月等でも弊社社員が緊急対応の携帯電話を持ち回りで所有してましたので、勤務時間外の精神的負担もありました。サイネットからの提案は、それらを軽減してくれるものと感じましたし、コスト的にも折り合いがつかうものでしたので、導入に向けて検討を始め、2021年4月から採用を開始しました。

—2021年4月にサイネットのコールセンターを採用して約2年が経過しましたが、感想はいかがですか。



サイネットの営業担当と



名古屋センター



東京センター

**榑原：**まず大きく変わったのは、顧客管理システム(CRM)にアクセスしながら電話対応できるようになったので、お問い合わせに対して、より迅速に、より深く対応できるようになったことですね。それまでは、お電話いただいた顧客の属性や契約内容など、オペレーターが一つ一つ確認してから対応していたので、お客様にご負担をおかけしていましたし、その分、通話時間も長くなっていました。今は、お客様がどんなサービスに契約されているのか、CRMの画面を見ながら電話対応していますので、お問い合わせ内容に対して深く

理解でき、適切な対応がより早くできるようになりました。お客様からは「よくわかってきている」と、安心感を感じていただいているようです。

現在、平日の営業時間中は社内で7～8名のオペレーターが待機していますが、サイネットのコールセンターに総合受付(代表受付)業務365日24時間対応を委託していますので、入電のとり逃しがなくなりました。サイネットは本社のある三重県四日市のほかに、名古屋、東京と複数拠点で冗長化を実現していると聞いていますので、災害発生時の対策も取られていて安心です。

そして、懸案だったFAXでの連絡からデジタルツール(チームコミュニケーションツール「Slack」)での連絡に変わったことで、作業が大幅に軽減されました。ペーパーレスになり(エコにも貢献)、対応し忘れもほぼなくなりました。Slackは社内の情報伝達ツールとしても活用しており、例えば加入者向けのDMやキャンペーン。また、社員の持ち回り携帯電話も廃止できましたので、時間外の精神的負担も軽減できました。デジタルの活用によって、こんなに変わるものなのか、と実感しています。しかも、導入に際して、大がかりな切替作業もなく、スピーディーに実現できたのも助かりました。

### 今年7月よりAIチャットボットも採用 加入者に寄り添う選択肢を増やしていく

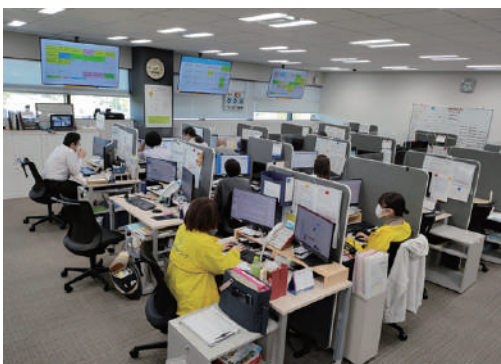
**－顧客対応はケーブルテレビ事業の要ですし、競合サービスとの差別化のためにも、これからますます重要になってくると思います。**

**榑原：**ティーズの加入者は高齢者も多いので、「人」による手厚いサポートを大切にしています。地域密着のケーブルテレビ局として、お客様のお困りごとに親身になって寄り添う姿勢は必須だと思っており、

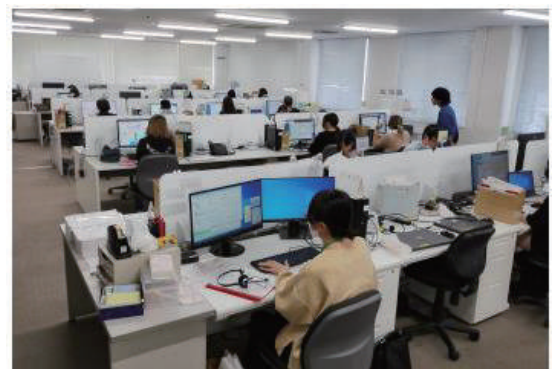
サイネットのコールセンター採用は、それらを実現するものでした。加えて、今年7月からはホームページのリニューアルと合わせて、サイネットのAIチャットボット(\*)を導入する予定です。若い世代やデジタルツールを使いこなす顧客に向けて、WebやLINEでトラブルが解決できる方法を提供していきます。

ケーブルテレビのサービスは、お客様に理解していただき、ファンに

なっていただくことが大切です。そのためにも、お客様に寄り添う選択肢を増やしていきたい。サイネットはニーズに応じて柔軟な対応をしてくれるので、相談がしやすい。今後も良きパートナーとして、顧客対応の高度化に取り組んでいきたいと思っています。



豊田センター



本社(四日市)センター