

アクセラ社長のお客様訪問 NECパーソナルコンピュータ様

「アクセラ社長のお客様訪問」、今回はNECパーソナル商品情報総合サイト「121ware.com（ワントゥワンウェア・ドット・コム）」を運営するNECパーソナルコンピュータ株式会社様を訪問しました。

NECパーソナルコンピュータ様では、「121ware.com」のサポートページで商品マニュアルの公開にアクセラテクノロジーのFAQ/マニュアルWeb公開ソリューション「Accela BizAntenna QAメーカー」をご利用いただいています。今回はこのマニュアルの公開を中心とした「121ware.com」でのお客様満足度向上のための取組みについて、カスタマーサービス本部 Webサービス部 マネージャー 小林義明様にお話を伺いました。



■ 日本国内でのシェア30%を目標に、お客様満足度の向上を目指したサポートを提供

それではまず、小林様の所属するWebサービス部の役割についてお聞かせください。

NECパーソナルコンピュータではパソコンの企画、開発、生産、販売からサポートまでを一貫して行っていますが、その中のサポート部分を担当するのがカスタマーサービス本部であり、さらにWebを介したサポートを提供するのがWebサービス部になります。

貴社内で期待される役割はどういったものでしょうか。



お客様に満足いただけるサポートを提供することで、お客様満足度の向上、ひいてはNECブランドのイメージ向上につながることを求められています。

昨年レノボと提携し、NECレノボ・ジャパングループとなったことで、日本国内のパソコン市場で30%のシェアを取ることがグループ全体の目標として掲げられています。

NECパーソナルコンピュータ株式会社
カスタマーサービス本部
Webサービス部 マネージャー
小林 義明様

その達成に向け、カスタマーサービス本部ではサポートによるお客様満足度の向上を目指しています。

なるほど。満足のいくサポートを受けることで、次回以降の購入にもつながりますね。

■ 1700種のPDFマニュアルをWebサイトで公開

今回「サポート&サービス」の「電子マニュアルビューア」というマニュアルの公開・検索で、弊社のサービスを導入いただきました。マニュアルの公開というのは、もともとどういったニーズから始まったのでしょうか？

もともとは、コールセンターのエージェント向けにマニュアルの公開システムを作りました。

電話でお客様対応をする際に、マニュアルを見ながら回答する、ということとはたびたびありますが、マニュアルというのは1つのPCに対して複数存在しますので電話対応をしながら該当のPCごとに必要なマニュアルの冊子を探し、必要なページを見つけて回答する、と

いうのはエージェントにとってかなり大変な作業でした。そこでPDFとして公開し、閲覧できるようにしました。

ももとはエージェントの方向けのシステムだったのですね。

はい。そしてそのシステムを、お客様にも同じように便利に使っていただけるのでは、ということでサイト上でも公開するようになりました。

そこに今回新たに弊社サービスを導入いただきましたが、その際にはどういったニーズがあったのでしょうか。

これまでは、型番などで検索して、必要なマニュアルをPDFでダウンロードすることはできましたが、その中から必要な情報を見つけるには、ダウンロードしたファイルを開き、目次などから該当ページを探し、そこがない場合はまた別のマニュアルをダウンロードして・・・とやはりそれなりに手間がかかっていました。そのため、マニュアルの検索性を上げて、もっと簡単に情報を見つけられるようにしたい、というニーズがありました。

■ PDFマニュアルをキーワードと目次項目で絞込み、探している情報に簡単に到達

弊社サービスを導入いただいたポイントはどこにありますか？

PDFファイルを1つ1つダウンロードしなくてもキーワードで検索ができ、該当箇所がページ単位で表示されるので、操作性が大幅に向上しました。

スクリーンショットが表示されるのも、探している情報かどうか判断しやすいです。

また「しおりルダウン」(*1)によって、自動で目次を絞込み項目として表示してくれるので、お客様の思考に沿って問題を絞り込んでいけるのもいいですね。その設定もページ単位に行うような手間はなく、マニュアル単位でよいところが大変便利です。

*1 しおりルダウン：
PDFのしおり情報（目次）を自動取得し、タグ付けおよびドリルダウンナビへのマッピングを行う技術。



マニュアルはどんどん増えていくものなので、公開するのに手間がかからないことも重要ですね。現在のどのくらいの数のマニュアルを公開されていますか？



アクセラテクノロジー株式会社
代表取締役社長 進藤達也

2005年以降の個人向けパソコンすべてのマニュアルが対象となっていて、PDFマニュアルの数としては、現時点で1700強になります。だいたい3か月おきに新商品が発売になりますのでこれからもマニュアルは増加の一途です。それをページ単位に検索できるので、利便性はかなり向上しています。

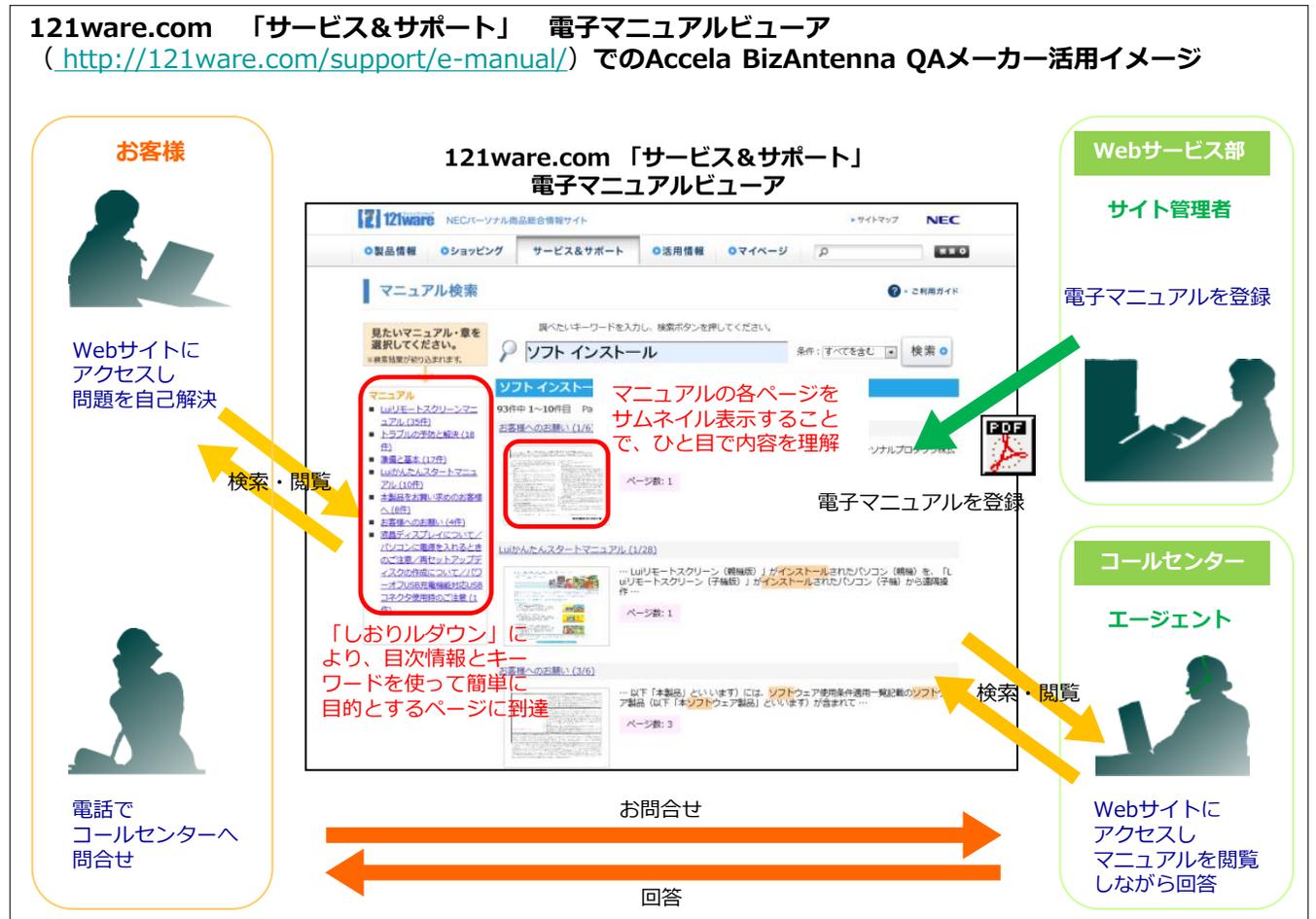
これはコールセンターの効率化にもつながっていて、お客様自らサイトでご確認いただくほかに、コールセンターのエージェントがお客様対応をする際に、同時にこのサイトを見ながら操作法をご説明し、一緒に解決策を閲覧する、ということもよく行っています。この電子マニュアルビューアがあるからこそできることですよ。

それはわかりやすくいいですね。本システムを公開して、具体的にどのような効果があったのでしょうか？

だいたい1日に2,000件程度のマニュアル参照に応じています。お客様の層としては、購入直後で使い方を模索中のお客様と、逆に購入から4年以上経っていて、マニュアルはもうなくなってしまったのでWebで閲覧する、というお客様が多いようです。これまでは、マニュアルのダウンロード件数まではわかったのですが、その後どこを閲覧しているか、ということまでは把握できませんでした。今は検索ログによってどのマニュアルのどのページが参照されたかもわかるので、マニュアルの参照箇所からお客様が何に困っているかを把握できる点も、大きな効果と考えています。今後はそれをもとにマニュアルやサイトの改善につなげていけたら、と思っています。

「QAメーカー」によるマニュアル検索を大変効果的に使っていただき、嬉しいです。
本日はお忙しい中ありがとうございました。

121ware.com 「サービス&サポート」 電子マニュアルビューア
(<http://121ware.com/support/e-manual/>) でのAccela BizAntenna QAメーカー活用イメージ



訪問日：2012年5月15日
※記載の部署名、役職名、数値情報は訪問当時のものです。

◆NECパーソナルコンピュータ株式会社様

本社	〒141-0032 東京都品川区大崎一丁目11-1 (ゲートシティ大崎 ウエストタワー)
営業開始	2011年(平成23年)7月1日
URL	http://www.necp.co.jp/index.html
事業内容	1. パソコンの商品企画・開発・製造 2. パソコン及び周辺機器の販売・故障診断・修理 3. パソコンのリユース

お問合せ



アクセラテクノロジー株式会社

〒150-0013 東京都渋谷区恵比寿1-19-19 恵比寿ビジネスタワー13F
TEL:03-5793-5411 FAX:03-5793-5412
E-mail: marketing@accelatech.com
URL: <http://www.accelatech.com/>