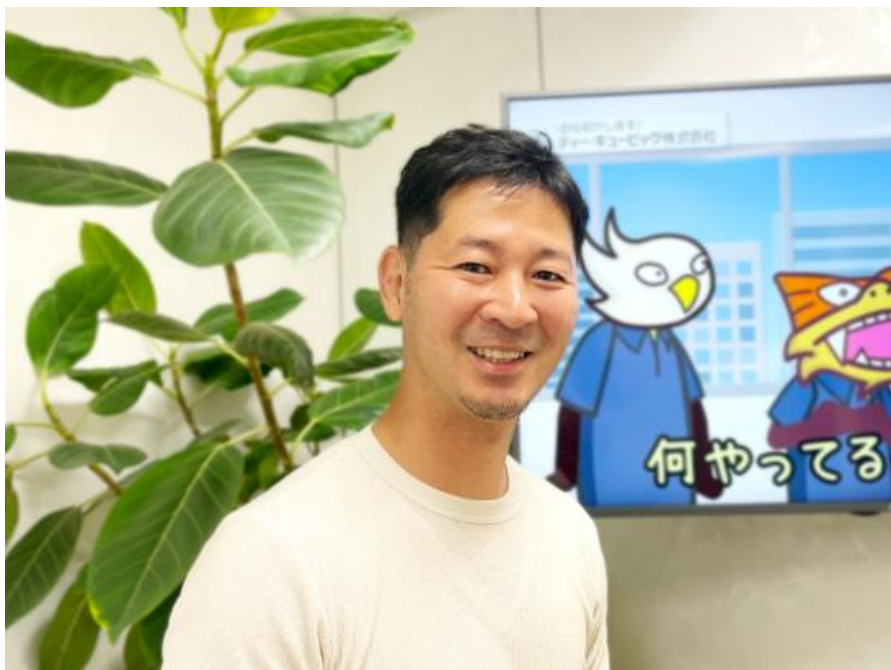


ナレッジマネジメントで築く 自律型コンタクトセンターの未来

ディー・キュービック株式会社



執行役員、CX本部 本部長 桐川 将哉

CRM・BPO業界で26年の経験を持つ。
現場オペレーターからキャリアをスタートし、SV、
センターマネージャーを経て現職へ。

ナレッジベース運用責任者兼推進者

国際認定資格 KCSP 取得

好きな食べ物: ラーメン・カレー (CoCo壱)



ディー・キュービック株式会社
CX本部 CX企画部 DX推進グループ
猪口 和哉氏

CX本部 CX企画部 DX推進グループ 猪口 和哉

2020年ディー・キュービック入社。業務可視化サービスを軸にした運用構築を担当。2024年より現職となり、業務可視化・ナレッジマネジメント・DX化の推進を担当

国際認定資格 KCSP 取得

好きな食べ物: 焼き鳥

- 会社紹介
- 当社ナレッジの運用のあゆみ
- ナレッジマネジメント運用事例

NEC NECネットエスアイ



パソコン・通信回線ユーザのサポートを中心としたテクニカルサポート

テクニカルサポート

訪問サポート

機器設置・回収



多業界へのカスタマーサポート全般・BPO・マーケティングサポート

販促・セールス

分析コンサル

BPO

オフィスソリューション



多言語サービス (13ヶ国語 24時間)

多言語コールセンター

通訳・翻訳

関連会社



RPA/人材派遣

RPA

人材派遣

教育・研修



オンサイト訪問サポート

訪問サポート



機器修理

パソコン修理

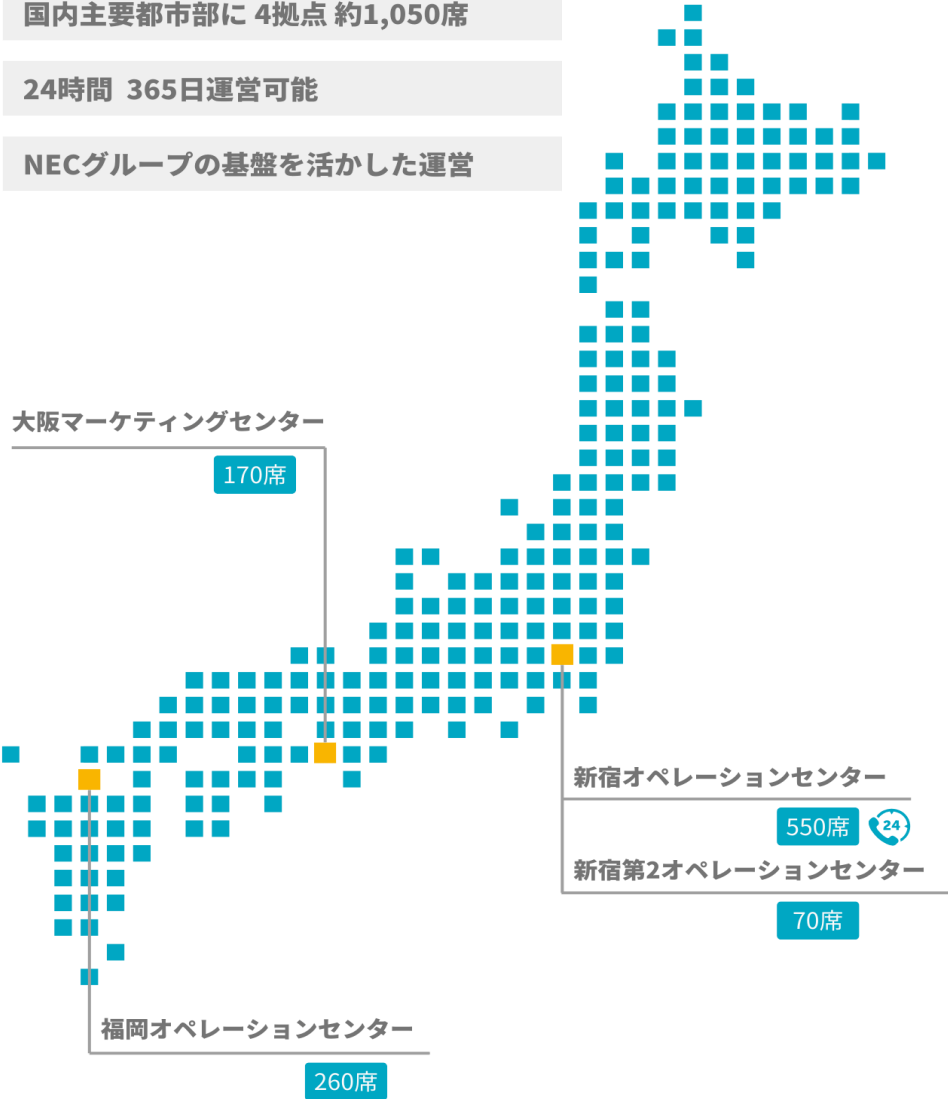
モバイル端末修理

法人名称		ディー・キュービック株式会社
会社概要	設立	1979年8月
	資本金	7,515万円
	代表者	代表取締役社長 岸本 享
	住所	151-0053 東京都渋谷区代々木4-30-3
従業員数		1,241名（契約社員・アルバイト含む）
センター拠点		- 東京 東京都渋谷区代々木 ※2拠点 - 大阪 大阪府大阪市北区堂島 - 福岡 福岡県福岡市中央区薬院
事業内容		- テレマーケティング事業 - 人材派遣事業 - ネットワークサービス・サポート - 広告代理事業

国内主要都市部に 4拠点 約1,050席

24時間 365日運営可能

NECグループの基盤を活かした運営



DX認定

設立

1979年創業
今期**46**期目

従業員規模

従業員数
1,241名
(契約社員含)

取引会社数

約**80**社

拠点規模

4拠点
東京2拠点
・大阪・福岡

ビジネスキャパ

席数
1,000席
(24h365Days)

業界順位

業界ランク(Q&Aグループ)
17位
(2022年度3月期)

コール数※月

400,000
コール
※IN/OUT込み

平均在籍

5年9か月
(コンタクトセンター勤務者)

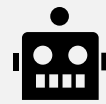
デジタルコミュニケーションサービス

デジタルチャネルを活用したコミュニケーションサービス群



戦略的コミュニケーションサービス

多チャンネル×有人・無人
×サービス×顧客属性の最適な
フレームワークによるセンター運営



ヒューマンコミュニケーションサービス

直接的な顧客対応を実施。
顧客満足向上サービス分
様々な書類のデータ化サービス群



コミュニケーションサポートサービス

コールセンター運営の
基礎を構成するサービス群



実績事例



鉄道会社
時刻運賃問合業務

CRM

規模:100席



不動産管理会社
物件問合せ業務

CRM

規模:50席



ホテル宿泊施設
予約受付業務

CRM

規模:50席



健康食品会社
定期引上業務他

CRM

規模:120席



電力送配電会社
事務処理業務

BPO

規模:40席



公的支援金
申請事務業務

BPO

規模:30席



システム開発会社
PCキッティング

BPO

規模:1拠点10名

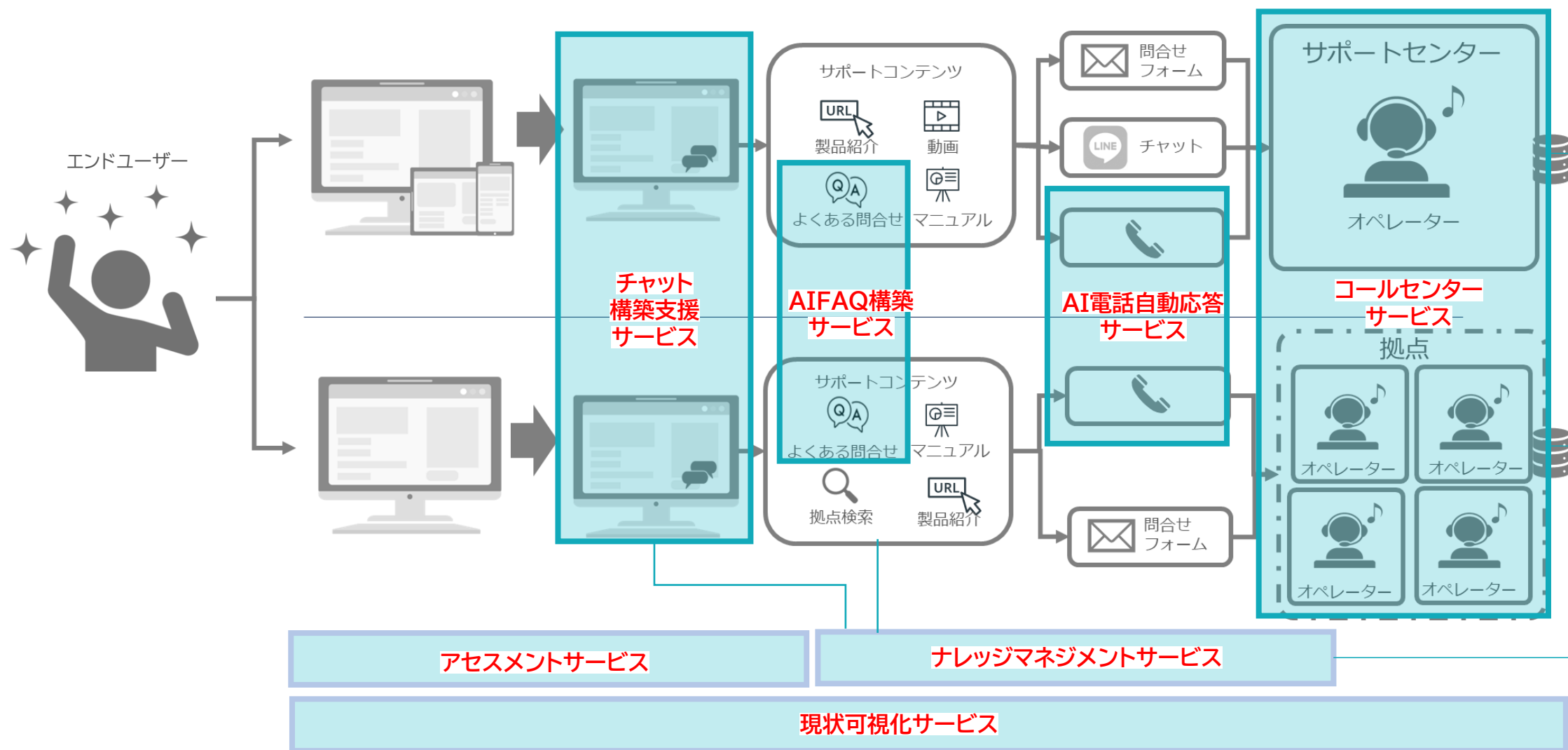


プロバイダー
解約(予兆)防止業務

CX

規模:40席

コンタクトセンターを取り巻く当社サービス範囲



ナレッジ運用のあゆみ

2019年 導入前は、業務や組織でバラバラだった・・・

情報の提供方法・取得方法の統一



S V

ナレッジベースを導入
KhoAHと命名
(**K**nowledge **A**nd **H**uman)



C M

単純な導入管理からAI・自動化を見据えたナレッジ化



本格導入後
3か月目
2020年7月

1拠点のみ
(25%)

11業務

40名

2,932

2024年9月
現在

拠点展開
全4拠点

業務数
60超
約6倍

ユーザー数
523名
※ゲスト込

コンテンツ数
34,328

100%達成

600%UP

1300%UP

1170%UP

-その他実績-

JOB移管

他部署・他拠点連携

他社ナレッジ提供

コンテンツ種別整理

管理者工数減(残業減少)

マルチ化の促進

SharePoint

KnoAH

ホーム

マニュアル

ログデータ

管理者ナレッジ関連

ごみ箱

編集

プライベートグループ

★ フォロー中

163 人のメンバー

+ 新規

ページの詳細

分析

イベントカレンダー

すべて表示

+ 新規

...

イベント表示

①

締切日

案件

2024/06/30

2024年上期棚卸

2024年度「KnoAH管理プロジェクト体制図」について

「首都圏管理者ナレッジ」SharePointページ開設について

詳細情報 →

KnoAH News

+ 追加

棚卸終了まで

00 00 00 00

日 時間 分 秒

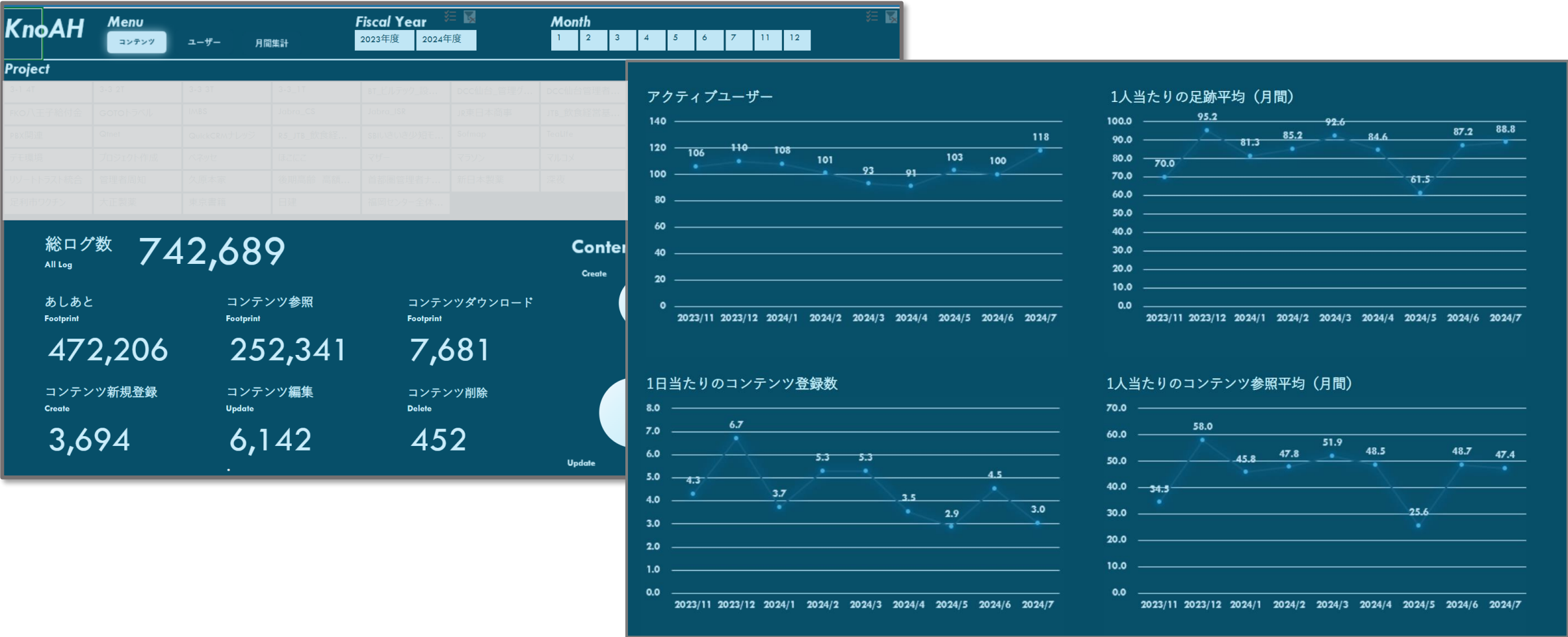
KnoAH ログ

ダッシュボード

access

アクセラテクノロジYouTube

ナレッジデータベースの活用方法・利用申請・ナレッジ運用の実例を発信中



組織、業務単位でコンテンツ作成・更新頻度 ユーザー利用状況(検索数・参照数等)を可視化
⇒業務品質結果(生産性・成果等)との相関性を見出しつつある

一定レベルでの情報展開ツールにはなったが、

ナレッジ十分なのか？不十分なのか？

ベテラン・新人との差

新たな領域・サービスの追加

組織構造

不十分が必ず発生する状況

どこもやらなければならないけれども・・・どこまで何をやればいいのかわからない。

目的を明確にしてナレッジの不足の発生箇所を見極める。

コンタクトセンターの目的：お客様の問合せ(困りごと)を解決する

誰が	誰向けに	何を	どのタイミング	どのようにする
担当者が	問合せ者に (説明した)	解決策を	発生ベースで	ナレッジとして残す

社内POCで効果あり

問合せ7割減

ナレッジ解決50%以上

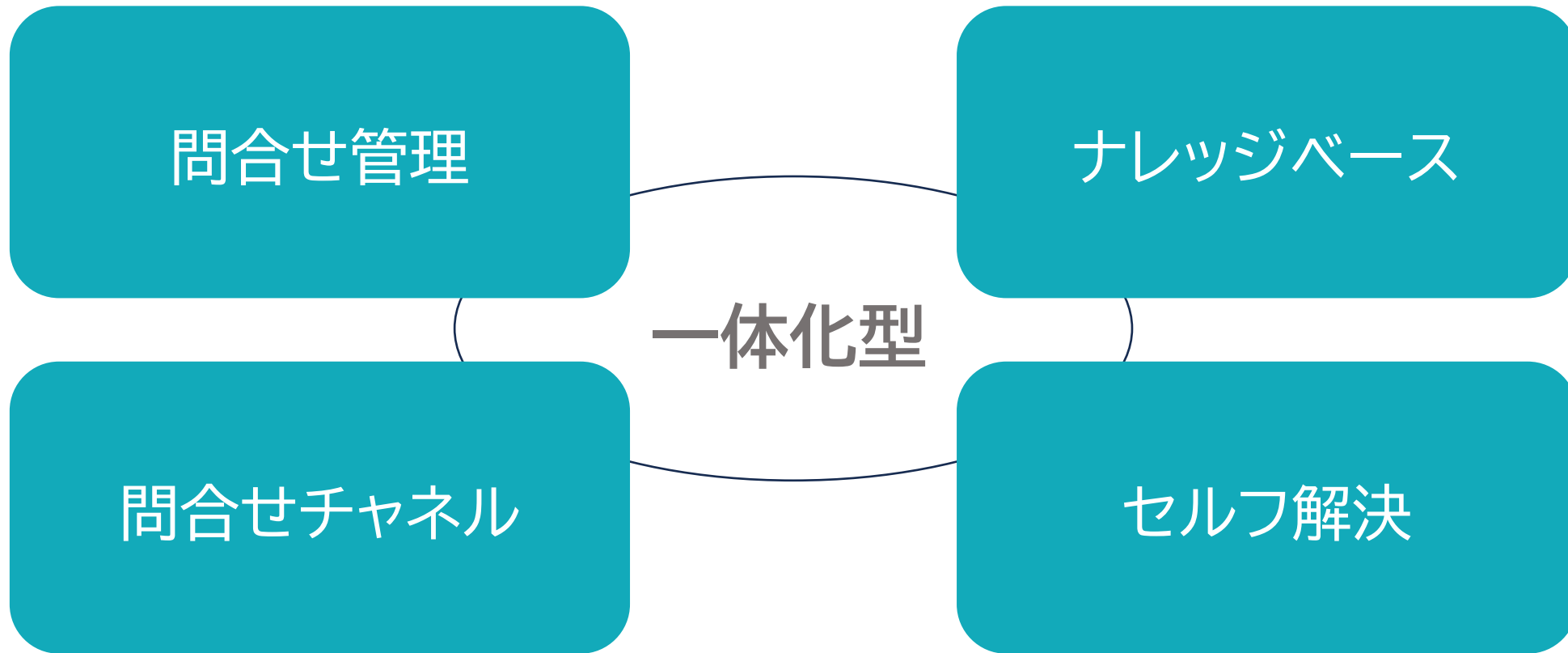
既存業務では・・・

システム面

業務上の問題

経験に頼る

せっかく新しい業務を行うのであれば・・・



ナレッジマネジメントの導入事例

<STEP1>
ナレッジマネジメント導入に向けた環境構築

<STEP2>
運用フェーズでの課題抽出と改善施策

<STEP3>
ナレッジマネジメントで得られた恩恵

STEP1 ナレッジマネジメント導入に向けた環境構築

- ✓ 運用体制の構築
- ✓ 運用フロー構築
- ✓ ナレッジフォーマット構築
- ✓ 研修・落とし込み

業務概要：情報システム部門さまにおける社内ヘルプデスク業務

● ミッションと目指すべきゴールを全員で共有

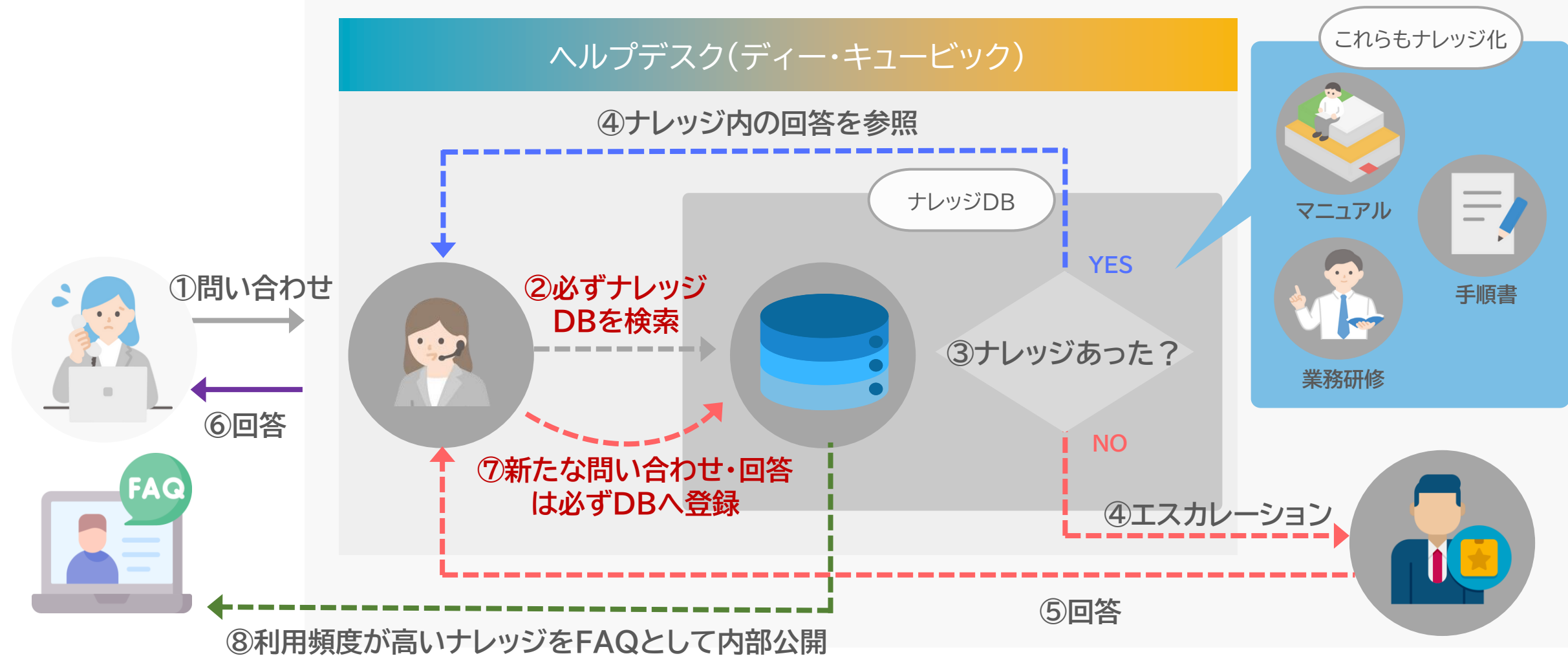
- ✓ ナレッジマネジメントを導入する、“**目的・メリット**”を全員が理解する
- ✓ ナレッジはみんなで作る、育てるものという、“**全員参加**”のマインドセット
- ✓ 最終的なゴールはナレッジを活用した、**ユーザー(従業員)の“セルフ解決化”**

● ナレッジマネジメント推進体制の構築

- ✓ 現場管理者とは別に、“**ナレッジマネジメント主担当**”のアサイン
- ✓ 現場管理者・オペレーターそれぞれの、“**役割の明確化**”

従業員

情報システム部



従業員

情報システム部

ヘルプデスク(ディー・キュービック)

これらもナレッジ化

- 
- × "Just In Case(予防的アプローチ)"の考え方ではなく、
 - "Just In Time(効率的アプローチ)"

⇒ オペレーター自身が、問い合わせ発生ベースで、
必要な時に、必要なナレッジの作成・更新を行う

⑧利用頻度が高いナレッジをFAQとして内部公開

⑤回答

- よくある1問1答のFAQ形式では、瞬時に欲しい情報にたどり着けない・・・

よくあるFAQ

質問:「社内システムにログインできません」

回答:「まず、インターネット接続が正常であることを確認してください。次に、ブラウザのキャッシュとクッキーをクリアしてから再起動してください。それでも解決しない場合は、パスワードリセットを試みるか、ITサポートに連絡してください。」



- ⇒ 多くの情報を1つの回答に詰め込みがち・・・
- ⇒ 問い合わせ者の状況に当てはまる部分を探す必要がある(＝時間がかかる)
- ⇒ また、複数のFAQが存在する場合、文言の統一性に欠け、検索性が悪い

タイトル

「社内システムにログインできません。」

環境

Windows 10を使用しており、Google Chrome(バージョン91)を使用。インターネットは有線で接続。

解決策/
回答

1. インターネット接続が正常であることを確認
2. ブラウザのキャッシュとクッキーをクリアし再起動する
(手順:設定メニューから『閲覧履歴データの削除』を選択)
3. それでもログインできない場合、パスワードリセットを行う
(手順:パスワードリセットURLから新しいパスワードを設定)

原因

ブラウザのキャッシュの問題やセキュリティ設定が原因でログインが妨げられている可能性があります

属性情報

作成日:2024年8月29日
更新日:2024年9月15日
作成者: ITサポートチーム
ステータス: 公開中。



情報がカテゴリやテーマごとに整理されているため、必要な情報を迅速に見つけやすい



解決のための具体的な手順を含んでおり、問い合わせ者の問題に合った解決策が提示可能



ソリューションデスクなら容易に設計が可能

従来の運用での研修ポイント

・マニュアルや手順書の習得

専門知識を重点的に研修し、想定されるケースに対応するための手順を学ぶ

・OJTでの習得

先輩オペレーターの指導を通して、OJTでの実地研修を中心に現場対応力を身につける

 知識や手順の詰め込み研修

- ✓ 習得までに時間がかかり負担が大きい
- ✓ 個々の経験やスキルに依存しやすく、離脱リスクが大きい

ナレッジマネジメントでの研修ポイント

・ナレッジベースの活用方法

ナレッジへのアクセス方法や作成に重点を置き、必要な情報を迅速に検索し活用するスキルを習得する

・問題解決能力の強化

単なる解決方法の習得ではなく、問題解決プロセスの理解を深め、状況に応じた効率的な対応力を習得する



ナレッジを活用するための研修

- ✓ 専門知識の習得＜ナレッジ理解のため負担軽減
- ✓ ナレッジベースでの研修のため、個々の経験やスキルに依存しにくい

<STEP1>
ナレッジマネジメント導入に向けた環境構築

<STEP2>
運用フェーズでの課題抽出と改善施策

<STEP3>
ナレッジマネジメントで得られた恩恵

STEP2 運用フェーズでの課題抽出と改善施策

- ✓ 実態を捉えるために重視したKPI
- ✓ 運用初期(1～2か月)で見えた課題
- ✓ 運用中期(3～4か月)で見えた課題

● ナレッジが適切に “作成” “検索” “活用” されているか？

作成数

必要なナレッジが十分に提供されているか、継続的に増えているかを確認し、ナレッジDBの充実度を維持

検索数

検索回数が多い場合、情報が見つけにくい可能性があり、検索機能やナレッジ整理方法の改善が必要

活用数

適切なナレッジが作成され、正しく検索され、活用されているか、ナレッジの有用性を評価

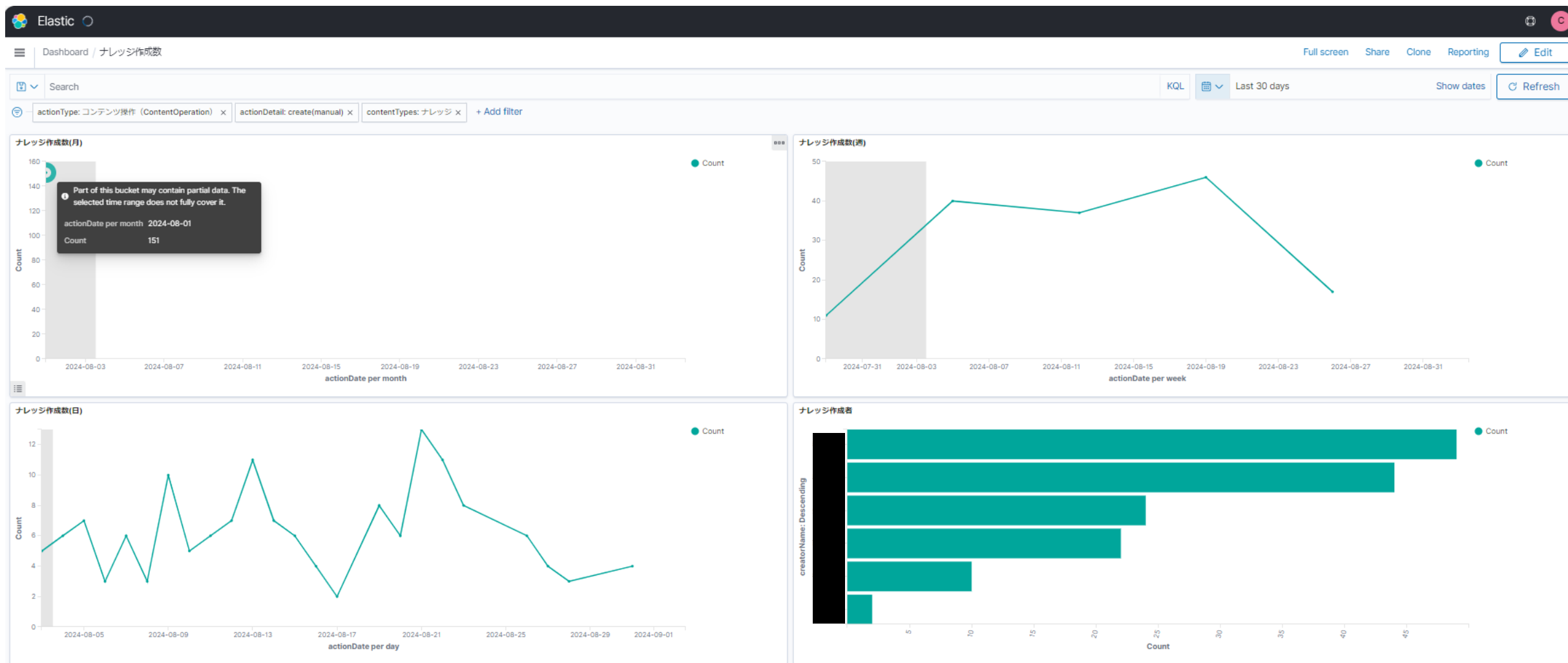
STEP2



SolutionDesk での数値取得イメージ



D-Cubic





運用初期(1～2か月)

検索率：105%

ナレッジ検索数 ÷ 問合せ数



活用率：20%

ナレッジ活用数 ÷ 問合せ数



 **そもそもナレッジ運用のフローが遵守できていない？**

- └ 1件の対応につき、約1回しか検索されておらず不十分・・
- └ 運用初期でナレッジ自体も少ないが、今後の活用率向上に懸念

● ブラッシュアップ研修の実施

① ナレッジ運用のマインドセット研修

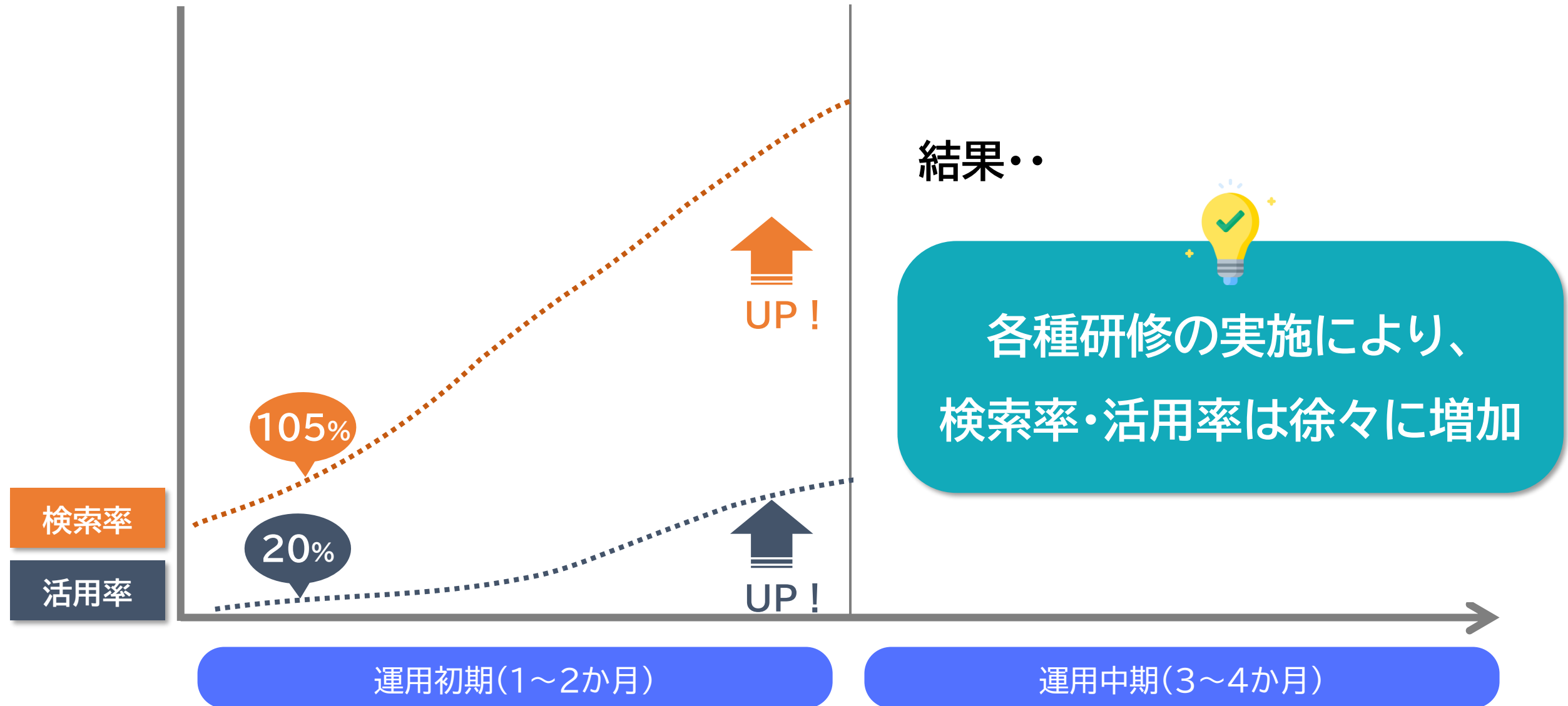
- ✓ 改めてナレッジ運用の目的を確認
- ✓ ナレッジ運用フローで遵守すべき行為を再徹底

② ナレッジの“残し方”のブラッシュアップ研修

- ✓ コンテンツスタンダードの整理(略語、数値、表現の統一化)
- ✓ 既存ナレッジを題材に、“良いナレッジ”の残し方を全員で共有



単発の研修では終わらず、現場での周知継続が重要



運用中期(3~4か月)

検索率：2,000%

ナレッジ検索数 ÷ 問合せ数



活用率：40%

ナレッジ活用数 ÷ 問合せ数



 **活用率は順調に向上しているものの、検索数が多すぎる**

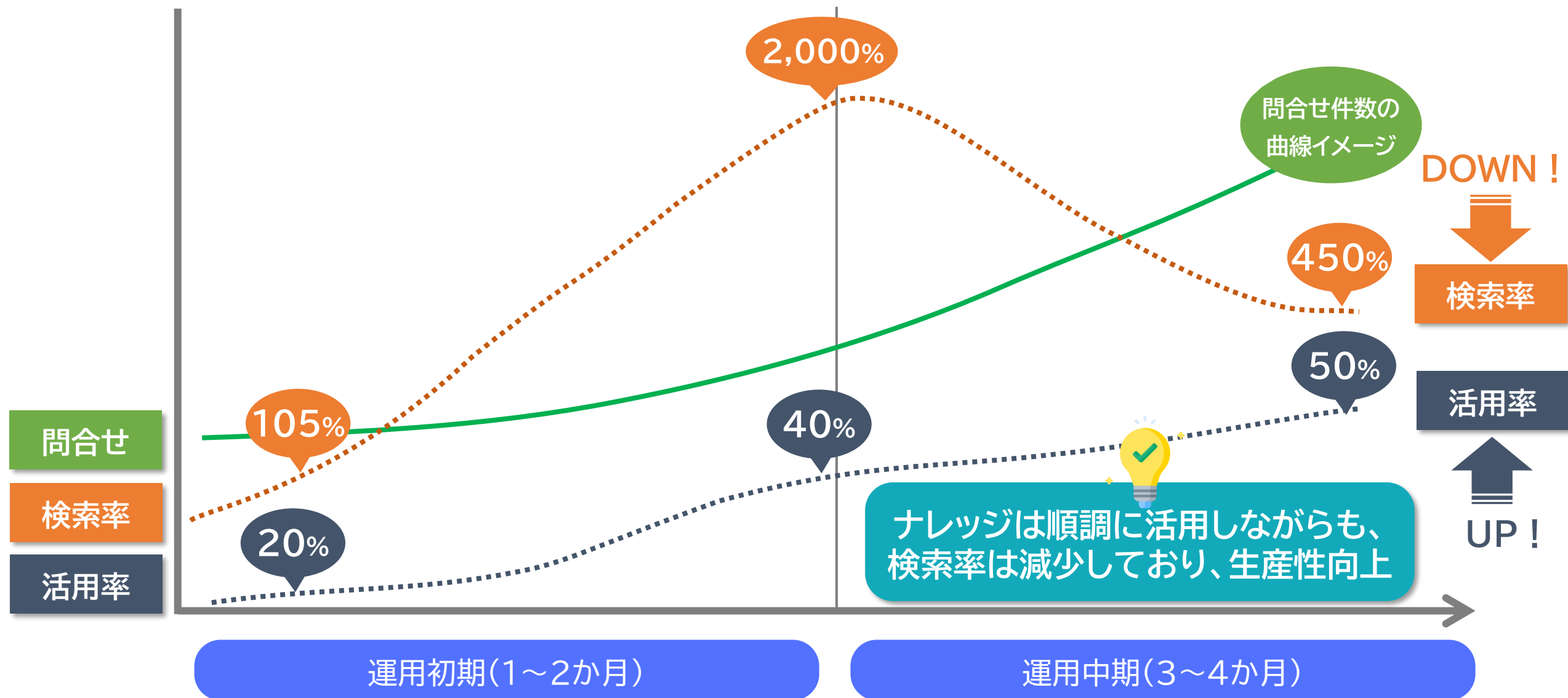
- └ 該当のナレッジを探し出すのに時間がかかっており生産性が悪化
- └ 作成者によってナレッジの残し方や内容にバラつきがあり不十分
- └ アンケートの結果、「フォーマットのどこに入れたらいいか分からない」

● ナレッジフォーマットの改修(再構築)

- ✓ フォーマットの項目を細分化し、入れるべき内容と項目を整理
↳ どこに、何を、どのように入力するか明確なルールの設定
- ✓ 「関連システム」「関連機器」のタグ項目を充実化
↳ ドリルダウン検索の利便性を高め、より早くナレッジを見つける
- ✓ 再現性がないナレッジをアーカイブ化(ナレッジの整理)
↳ フラグ付けをしてドリルダウン検索で表示されないように除外

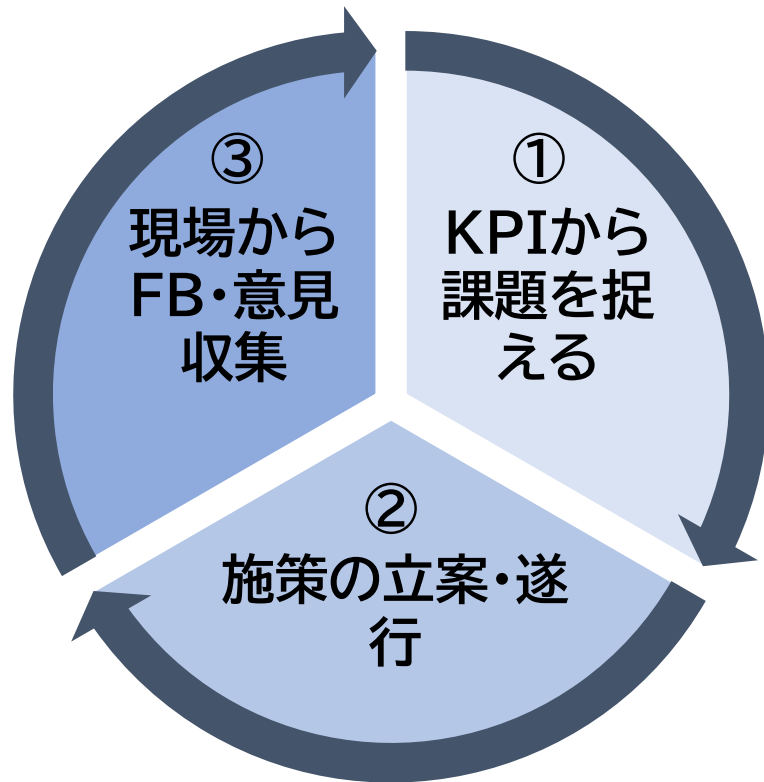


現場の声を細かく拾い、使いやすさを重視したチューニングを実施



● STEP2でのポイント

- ✓ 各種KPIの定期モニタリングを行い、“数値から見えてくる課題を捉える”
- ✓ 現場とコミュニケーションを図り、“ナレッジの使い勝手や課題を拾う”



①～③のサイクルを繰り返していくことで、**ナレッジの循環度**を高めていく

<STEP1>
ナレッジマネジメント導入に向けた環境構築

<STEP2>
運用フェーズでの課題抽出と改善施策

<STEP3>
ナレッジマネジメントで得られた恩恵

STEP3 ナレッジマネジメントで得られた恩恵

- ✓ 現場アンケートまとめ
- ✓ 運用後期フェーズに向けた展望

Q1.
ナレッジ運用が、日常業務の効率化に
どれくらい貢献していると感じますか？

4.7 点/5点満点中

Q2.
ナレッジマネジメントの取り組みにより、
チーム全体の生産性が向上したと感じますか？

3.7 点/5点満点中

個々の業務において、効率化の実感を感じており、
チーム全体でも「生産性が向上している」との回答

Q3. もし、ナレッジ運用がなかったらどうなっていたと思いますか？

SV  管理者への質問が殺到し、管理業務に支障が出たと思われる

OP  個人の裁量・力量に任せる対応になって、かなり大変だったと思う

OP  手順が分かる人に聞かないといけない、人によって回答や対応がバラバラになる

Q4. ナレッジ運用により、どのような具体的な成果が得られましたか？

SV



OPが自己解決する比率が高く、運用以外の部分に工数を割けるようになった

SV



OPが同じことを手上げで聞いてくることが少ない

OP



自分がやった事がない案件でも、やったことがあるかのような感じで対応できる

OP



誰が対応しても同様の手順で対応でき、チーム全体で統一できる

Q5. ナレッジ運用において感じるデメリットや課題はありますか？

SV



運用ルールを細かく設定しないと、ナレッジの残し方に差がつきやすい

SV



導入直後の生産性は上がりにくいいため、関係者との認識の統一が必要

OP

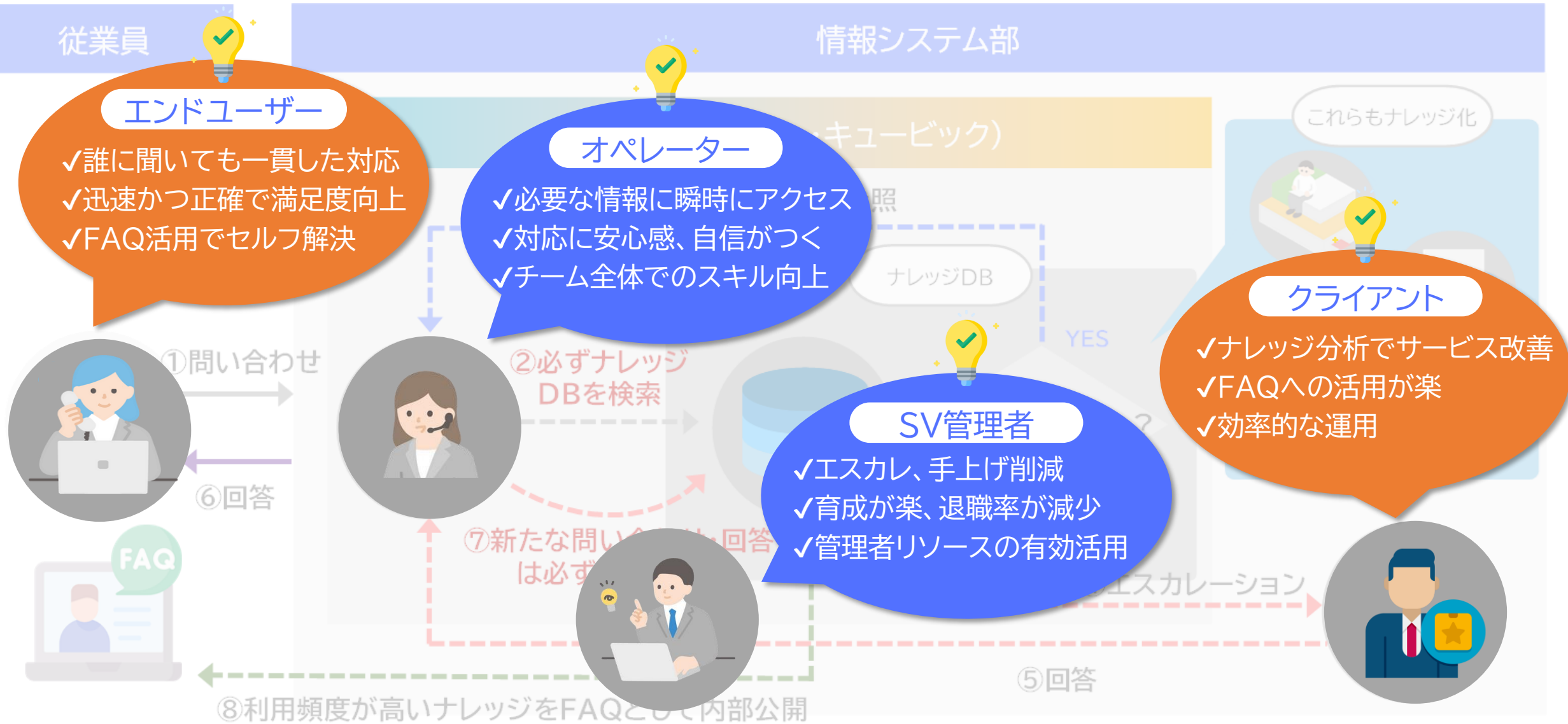


当然だけど、同じ事象でも対応が異なってくる場合もあるので、ナレッジに頼り切っていると間違えてしまう

OP



入り口は分かりやすくなったが、事象により枝分かれが必ず発生するので、作業化になりすぎると、起票者との会話の回数が極端に減り、意図を読み取りにくい





 SolutionDesk の機能をフル活用し・・・

ナレッジ × AIでの更なる業務効率化

- ・ AIを活用したナレッジ検索補助
- ・ プロンプトによるナレッジ作成



高利用ナレッジを社内ポータルで外部FAQ公開

- ・ お問い合わせのセルフ解決化
- ・ AIナレッジロボによる解決の効率化

とはいえ、**最も重要なのはナレッジを循環させる “Human(人)”**
モチベ維持・貢献度評価など、アナログ的なアプローチも必要

ディー・キュービックの得意分野でもある、“人”に焦点を充てた活動で、
ナレッジ×AI×Human の運用を高めていく

アナログとデジタルでの「対話」から、豊かな「顧客体験」を共創する企業へ



当社のナレッジマネジメントサービスに関するお問い合わせは
下記QRコードから、もしくは以下のように検索いただきフォームからご相談ください。



ディーキュービック ナレッジマネジメント

