

## コールセンター向けソリューション【MCS】導入事例 DHLジャパン株式会社

コンタクトセンター・アワード\*を通算8回受賞したDHLジャパン カスタマーサービス本部が、数あるFAQシステムの中から、MatchContactSolution (MCS) を選んだ理由とは？



世界有数の国際物流企業、DHLの日本法人であるDHLジャパン株式会社（以下、DHLジャパン）のカスタマーサービス窓口には、お客様からの集荷依頼や問い合わせの電話やメールが連日、途切れなく舞い込む。

その問い合わせに丁寧かつ効率よく対応するには、品質が高く使いやすいナレッジ管理やFAQシステムの充実が欠かせないが、数あるFAQシステムの中から、どのような経緯でNTT-ATのコンタクトセンター向けソリューション『MatchContactSolution』（以下、MCS）が選ばれたのだろうか？ DHLジャパンでお客様対応部署を管轄するスタッフの方々に、MCS導入の経緯や決め手を伺った。

### お客様プロフィール

## DHLジャパン株式会社

220カ国を超える国と地域で事業を展開する世界最大規模の国際物流企業 DHL（本社:ドイツ）の日本法人。集荷から通関・空輸・他国での配達までの輸送プロセスを、最先端のテクノロジーを駆使して自社グループで一貫して管理し、スピーディで高品質な国際エクスプレス輸送サービスを提供。幅広いお客様から厚い信頼を獲得している。

●会社概要	
設立	1979年8月
本社所在地	東京都品川区
公式HP	<a href="http://www.dhl.co.jp/">http://www.dhl.co.jp/</a>



執行役員  
カスタマーサービス本部長  
木村 真理子氏（中央）  
カスタマーサービス本部  
CS開発/オペレーション マネージャー  
河口 朱実氏（左）  
カスタマーサービス本部  
CS開発/オペレーション シニアカスタマーサービスアナリスト  
小山 亜矢子氏（右）

※コンタクトセンター・アワード  
企業で運営されているコールセンター（コンタクトセンター）における業務改善の取り組みを、参加者同士が相互に評価し、年1回行われるオープン形式の表彰制度。株式会社リックテレコムが主催。

### コンタクトセンター・アワードを8回受賞

DHLジャパン カスタマーサービス本部では、お客様への優れたサービス品質を生み出すために、スタッフ自らが継続的に実施する改善活動を行っている。

その一例としては、月次のミーティングに加えて毎日15分のブリーフィングを併用することで、スタッフひとりひとりが日々感じている運営上の課題や悩み、それに対応するためのベストな方法をチームで共有できるようになり、スタッフのモチベーション向上にも繋がっているという。このような取り組みを日々積み重ねた結果、コンタクトセンター・アワード\*において通算8回の受賞を果たしている。

これらの活動は、「国際エクスプレス業界のグローバルリーダーとして、カスタマーサービスの品質向上をグローバル戦略における最優先事項のひとつとして位置づけている。」（執行役員 カスタマーサービス本部長 木村真理子氏）という企業方針を体現したものといえるだろう。

また、DHLジャパン カスタマーサービス本部では、ヒューマンパワーを最大限に引き出す上記のようなソフト面での取り組みの他に、ハード面では社内構築したイントラ版FAQサイトを活用していたが、ナレッジが蓄積されてゆくにつれて単なる人的スキルだけでは補えない課題が顕在化して来ていたという。

木村氏は、「そのイントラ版FAQサイトは階層構造でFAQがまとめられており、利用に慣れた人でないと目当ての内容にたどり着くまでに時間がかかることが課題でした。また、似たような内容のFAQがあちこちに点在していることでメンテ

ナンスにも手間が掛かるようになり、スタッフから『もっと簡単に使えて、管理もしやすいFAQシステムがほしい』という声が上がりはじめたのです。」と説明する。そこでハード面での業務改善を目指して、まったく新しいFAQシステムを社外から探し出すことに決めたという。

### ハイスペックよりも使いやすさが重要

まず、自分たちの業務に最適なFAQシステムを見極めるため、FAQシステムベンダー各社にプレゼンテーションを依頼。これまでのイントラ版FAQサイトにはなかった「キーワード検索」や、「新人オペレーターにも優しいユーザビリティ」などの観点で、じっくりと選定したとのことだが、そのような厳しい選定経緯を経てMCSが採用される決め手は、どのようなポイントだったのだろうか？

木村氏は「端的に言うと、MCSはシンプルかつ必要十分な機能を備えていたということです。他社からはハイスペックな



「MCSはシンプルかつ必要十分な機能が備わっている」と評価する木村氏

## コールセンター向けソリューション【MCS】導入事例 DHLジャパン株式会社



「私たちの細かいニーズを把握し、真摯に対応してもらえたことが印象的」と語る小山氏

検索エンジンや、より大掛かりなシステムの提案もありましたが、私たちのニーズを超えたものであり、コスト面から見ても、そこまでのものは必要ないと判断したのです。」と、評価のポイントを明かしてくれた。

多機能やスペックに惑わされることなく、自分たちに相応しいシステムを見定める姿勢は、DHLジャパンという企業の実直さを表しているといえよう。

また、MCSはFAQをカテゴリーごとにまとめて一覧表示できる『ツリー構造』を備えていた点も、大きなプラス材料だったという。この理由についてデベロップメントエグゼクティブの小山氏は、「お客様対応の最中に、何度もキーワードを打ち込んで検索している余裕はありません。ですからページ移動がなく、ワンクリックで質問の全階層を展開できるツリー構造は、私たちオペレーターにとって大変便利で、大きな魅力だったのです。」と語る。

### 型にはまらない柔軟なシステム形態

選定に際してもう一点、見逃せないポイントがあった。それは「セキュリティやコスト、運用面などの社内規定や制約をクリアするため、こちらの希望する形態でサービス提供を受けることができるかどうか?」(木村氏)という点だ。

これについて各社に相談したところ、オ

ンプレミス専用や自社クラウドからの利用のみなど、決められた形態での提供しかできないという答えが返ってきたが、NTT-ATだけは「ご希望通りにご提供できます。」と、一発回答があったという。「弊社の事情に合わせて、初期導入コストやランニングコストを調整して頂けたのは、本当に助かりました。」と木村氏は語る。

小山氏は、「打ち合わせでも、こちらのニーズを細かく聞き入れてもらい、小さなことでも真摯に相談に乗ってもらえたことが印象的でした。」と話してくれた。

さらに河口氏は、「本番導入前にトライアル版を利用できたのは、非常に助かりました。」と語る。イントラ版FAQサイトに蓄積されていた膨大なFAQをMCSへ移行するには、事前にカテゴライズ等の作業が必要で、まとめたFAQは1,400を超えたが、最初にトライアル版で移行できたため、スムーズに運用が開始できたという。

### 直感的で新人にも使いやすいFAQ

では、導入後のスタッフの反応はどうだったのだろうか。小山氏によると、MCSの直感的なGUIとツリー構造は新人オペレーターに好評で、トレーニングもイントラ版FAQサイトに比べてスムーズになったと感じていると語る。ベテランオペレーターは複雑なイントラ版FAQサイトの使い方をマスターしているが、配属から間もない新人には難解だったため、慣れるまではFAQの検索にかなり時間が掛かっていたのだ。

また一方で長年イントラ版FAQサイトを使っていたベテランオペレーターは、MCSの導入初期こそ戸惑いがあったものの、徐々にその使いやすさを実感して来ているという。

これはツリー構造やカテゴリーを随時見直すことで、現場の実情に見合った構成になった影響が大きいのではないかと木村氏は語る。

さらに、「ツリーを展開したい時に、3階

層目のFAQへワンクリックでたどり着けるのは、そのワンクリックが3つのキーワードを入力するのと、同等の価値があるとも言えます。これは、MCSの大きな魅力ですね。」と、MCSのシンプルでありながら機能的な操作性を高く評価する。

### 将来はMCSへ一本化し、全社展開へ

「FAQシステムの導入に限らずソリューションで大切なことは、担当者が顧客に対して親身になって対応してくれるかどうかが一番重要だと思います。その点、MCSスタッフの皆さんには、とても丁寧に対応していただき非常に助かりました。」(木村氏)

「移行作業は楽ではありませんでしたが、MCSスタッフの皆さんの力強いサポートのおかげで、『私たちも頑張らなくちゃ!』とパワーをもらいました。」(河口氏、小山氏)と、それぞれに想いを語ってくれた。

木村氏は、「現在はイントラ版FAQサイトと平行して利用していますが、近いうちにMCSに一本化したいです。」とのこと。

また河口氏は、「MCSの利便性を考えれば、近いうちに社内の他部署でも利用してもらえると思います。たとえば営業担当にも、私たちと同じようにFAQを管理したいというニーズがあると思いますから。」と語る。

DHLジャパンがMCSへ寄せる今後への期待を感じながら、取材を終えた。



河口氏は「MCSは営業部門など、他部署でも利用してもらいたい」と、今後の社内展開に期待を寄せる

※ 記載された会社名及び製品名等は、各社の商標または登録商標です。  
※ 記事内容および所属・役職は、2016年9月時点のものです。

お問い合わせ先

TEL : 0120-057-601 E-mail : sales@ml.ntt-at.co.jp

<http://www.ntt-at.co.jp/product/mcs/>

NTTアドバンステクノロジー株式会社

ソリューション第二事業本部 MCS担当  
〒212-0014 神奈川県川崎市幸区大宮町1310 ミューザ川崎セントラルタワー