

ベルシステム24、株式会社ワコム サポートセンター業務にて、顧客満足度97%を実現

～コンタクトセンターに蓄積されるVOCを対応や商品改善へ活用～

コンタクトセンターアウトソーシング事業を全国で展開する株式会社ベルシステム 24（本社：東京都港区、代表取締役 社長執行役員：野田 俊介、以下：当社）は、クリエイティブユーザー向けペンタブレットの分野で業界をリードする株式会社ワコム（本社：埼玉県加須市、代表取締役社長兼 CEO：井出 信孝、以下：ワコム）のコンタクトセンターに集まるお客様の声（以下：VOC）を活かした“お客様の気持ちに寄り添う”サポートセンターを構築することで、顧客満足度 97%を実現した事例を公開しました。

ワコムが提唱する『ライフロングインク』の考えに沿ったお客様サービスの推進を目指し、センター内での製品のナレッジ共有や VOC を、お客様への対応や商品改善に反映している取り組みについて紹介します。

▼株式会社ワコムでの事例はこちら

<https://www.solution.bell24.co.jp/ja/case/wacom/>



ワコムは、デジタルペンの技術を通して、「デジタルで描（書）く」体験をお客様の様々なニーズに合わせてお届けする、「テクノロジー・リーダーシップ・カンパニー」として、ペンタブレット分野で常に業界をリードし続けています。プロの漫画家やイラストレーター向けの商品から、金融商品の契約やホテルのチェックインなどで使われる電子サイン、自治体の届出書類の電子化サポートなど、多様なビジネスシーンでワコム製品が使われています。

製品の活用目的・場面・方法が多様であるワコムでは、お客様の客層や問い合わせ内容も多岐にわたります。また、世界各国でビジネスを展開しているため、グローバルの対応基準をベースに、各国での問い合わせに対応していましたが、日本のお客様が求める要望に十分に答えることができない状況にありました。

当社は、この課題への解決策として、ワコムが目指す“お客様の気持ちに寄り添う”サポートセンターの実現に向け、タイムリーな VOC 活用およびナレッジの収集から共有を行う運用スキームを構築しました。併せて、製品知識などを習得するための徹底した教育研修や、お客様が発信する SNS 等でのワコム製品への意見の収集や共有を行うなど、対応品質の向上に向けた様々な取り組みを進めています。

こうした取り組みや工夫により、顧客満足度 97%、一次解決率 90%、応答率 98%を実現するなど（2023年2月現在）、継続的な満足度の向上に貢献しています。

お客様の満足度を向上したい、VOC を効果的に収集して製品やサービスに活かしたいという方は、ぜひ本事例をご覧ください。

■導入事例の要約

〈導入前の背景や課題〉

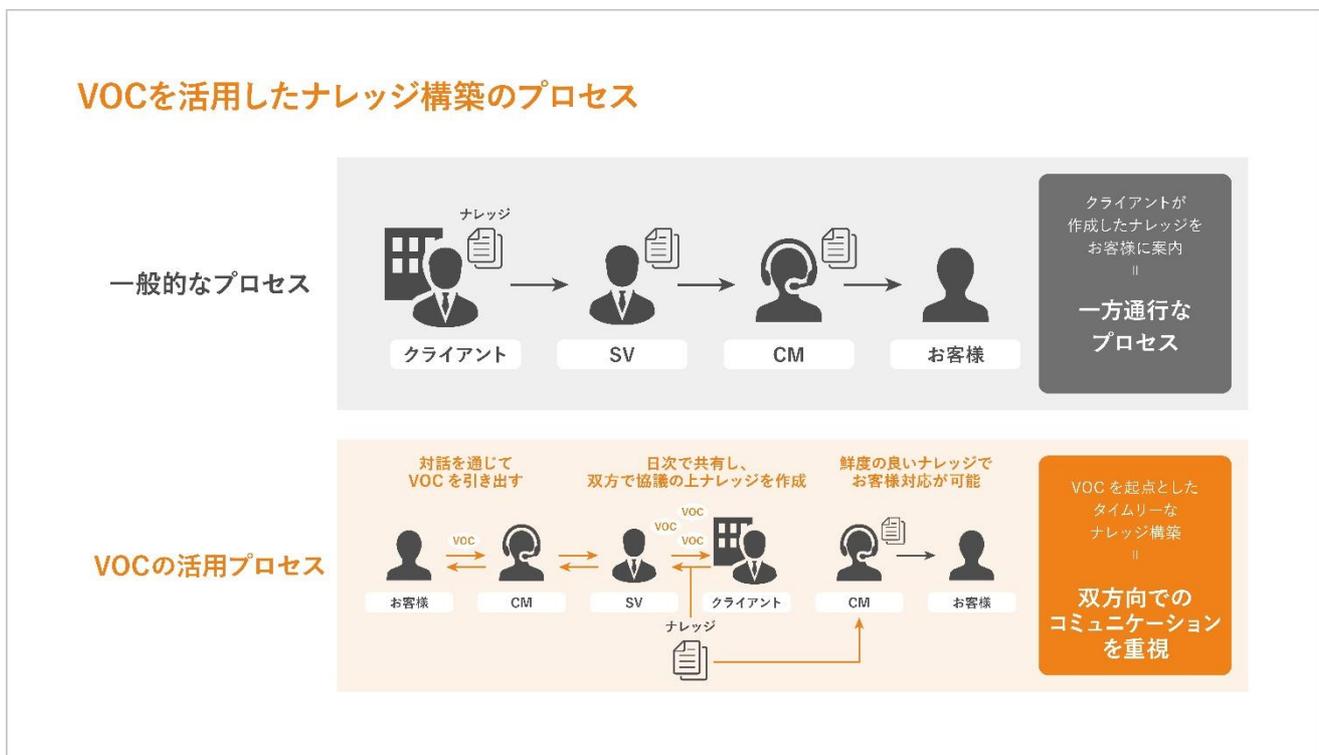
- ・お客様からのお問い合わせにきめ細かに対応し、顧客満足度を向上したい
- ・お客様の声を集め、製品改良などに反映したい

〈導入サービス〉

- ・お客様の気持ちに寄り添い、VOC を活用した対応を行うサポートセンターの構築・運用

〈導入後の効果〉

- ・お客様の気持ちに寄り添う対応で、顧客満足度 97%を実現
- ・ナレッジの集約と共有により、一次解決率 90%を実現
- ・お客様の声を幅広く収集し、製品改良につなげる



〈導入サービス〉

ベルシステム 24 について 企業 URL : <https://www.bell24.co.jp/>

全国で3万人を超える従業員を擁し、1982年に国内初の本格的コールセンターサービスを開始以来、企業と生活者との接点となって、様々なサービスを展開して参りました。2020年には『中期経営計画2022』により、在宅コンタクトセンターの推進や、データ活用をはじめとしたDX推進、戦略提携などのアライアンス強化を重点施策として掲げています。

今後も業界のリーディングカンパニーとして、「ヒト」と「テクノロジー」の力を掛け合わせることで培ってきた運用知見をもとに、様々なソリューションの開発・提供を通じ、当社の使命である「イノベーションとコミュニケーションで社会の豊かさを支える」を実現して参ります。

本文中に記載されている会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。

本件に関するお問い合わせ

株式会社ベルシステム 24 ホールディングス 広報 IR 室

E-mail : pr@bell24.co.jp / TEL : 03-6896-6199