



QUICK TIPS



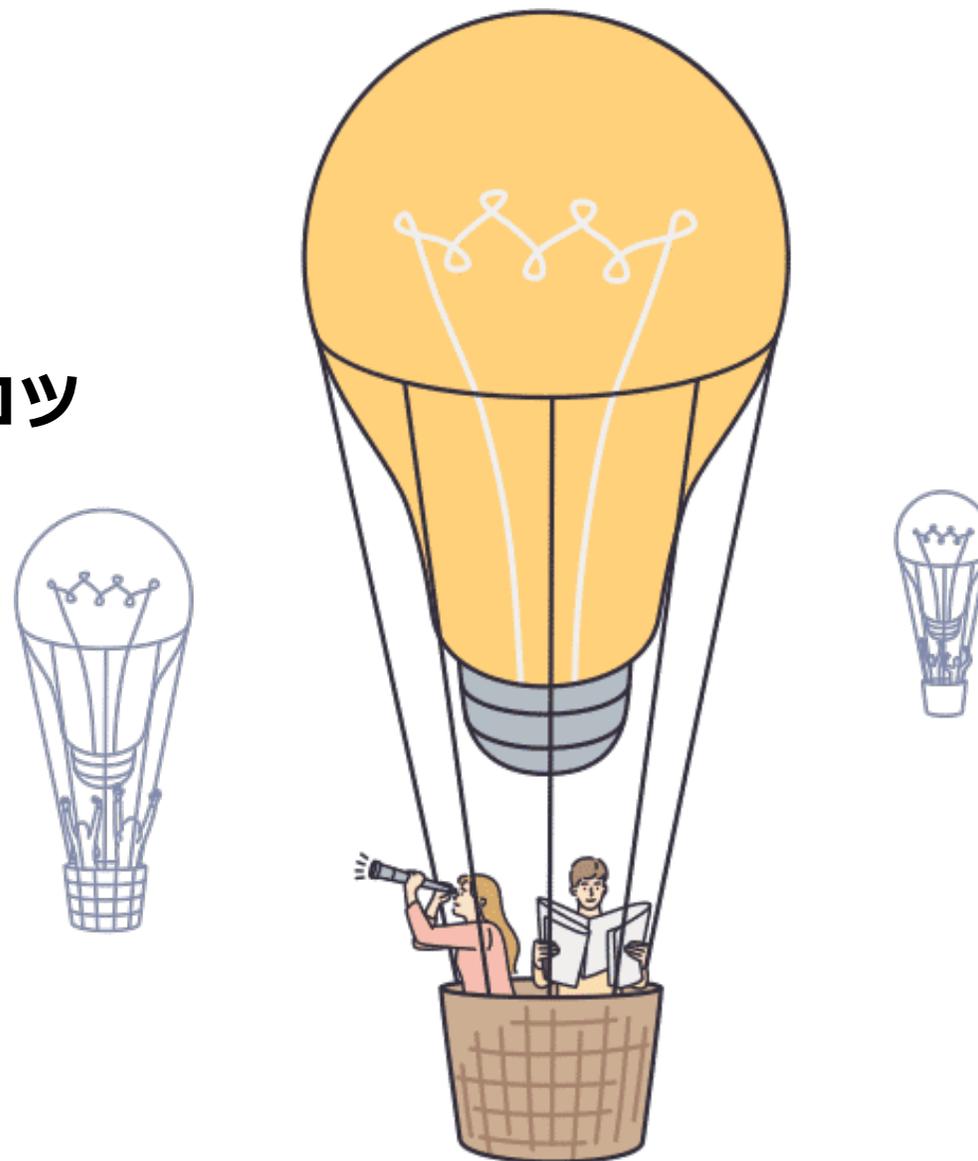
3分で
読める

チャット対応に 役立つ11のコツ

現場で必須のマナー・KPIも紹介

目次

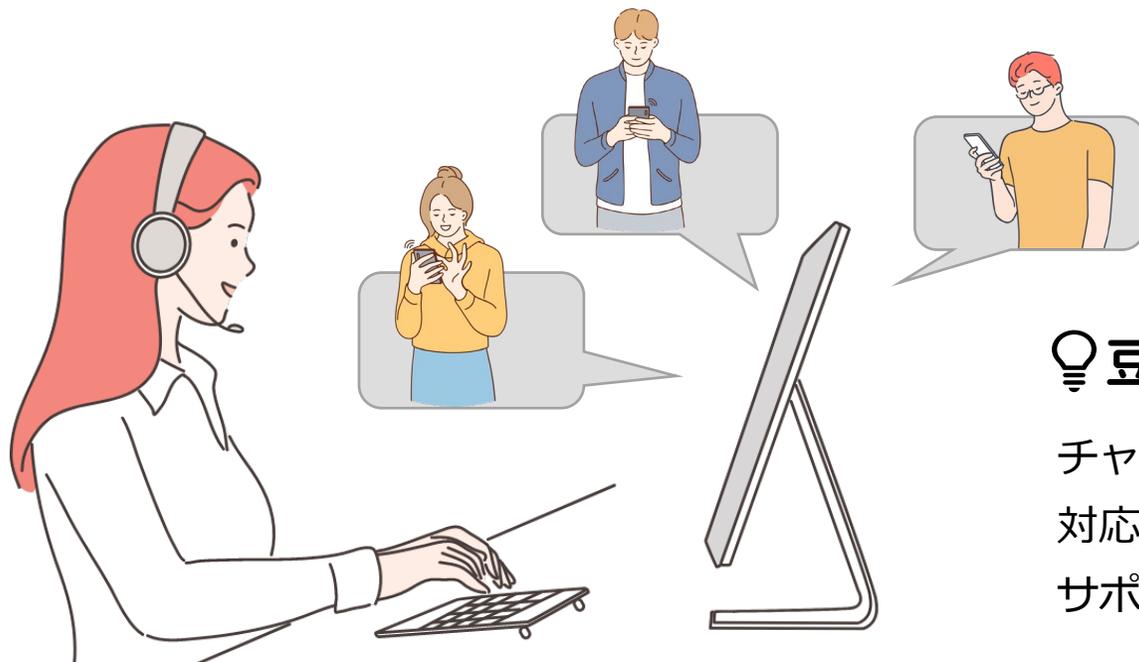
- チャット対応に役立つ11の**コツ**
- チャット対応の**マナー**
- チャット対応の**KPI**



複数人

1. チャット対応の担当者を決める

チャットの担当者は複数人割り当てましょう。これにより初回応答のスピードが早まり、他の担当者と休憩をずらして運用できるためオペレーターの負担を軽減できます。



💡豆知識

チャット対応では一人の担当者が2~3人を同時に対応できますので一人あたりのオペレーターのサポートコストを抑えられます。

2. 適任者を担当にする

チャット対応はテキストベースの「会話」が中心。**電話対応との共通点が多い**ので電話サポートのベテランオペレーターを担当者にすると対応品質を向上させられます。



おすすめは、電話サポート経験者

💡 豆知識

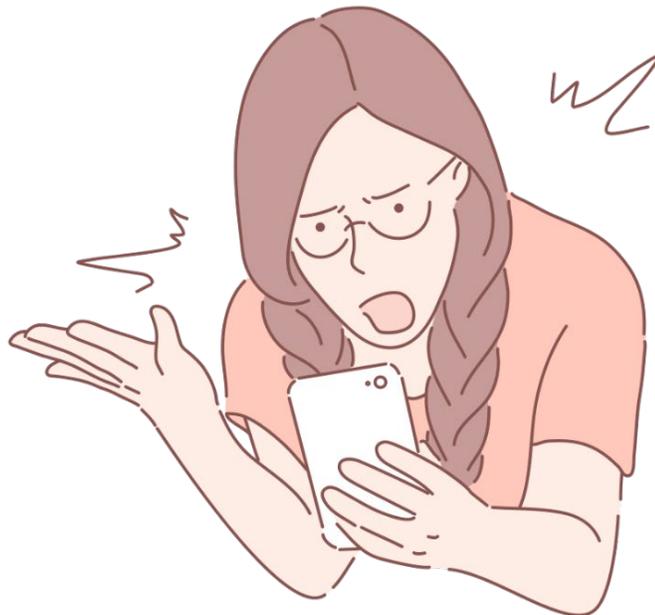
チャットは「必要とされるスキルはメールよりも電話対応のほうが共通点が多い」

(コールセンター白書2021 106ページ)

電話やメールのマナーとちょっと違います・・・

3. 担当者へチャット対応マナーを教える

チャットはお客様の「お困り度合い」が分かりづらいことに加え、短い文ですぐに返答しなければなりません。お客様の感情を逆なでしないチャット対応のマナーを押さえましょう。



💡 豆知識（カスハラ対策）

「通り一遍の決めつけた対応は、顧客の感情を逆なでするリスクが高い。対応方針は定めても、言葉遣いなどのコミュニケーションはその顧客に合わせることを肝心だ。炎上を防ぐために必要なのは「不透明さを残さない。嘘をつかないこと」だ。（コールセンタージャパン 2022.11 20ページ）

4. 硬くならない対応をする

人間のオペレーターによる「有人チャット」は温かい反応が特徴。メールのようなかきこまった表現を使わずに人間味のある相づちや感謝の言葉を使いましょう。



わかりやすく教えてくださり
ありがとうございました！

やさしいお言葉 励みになります！

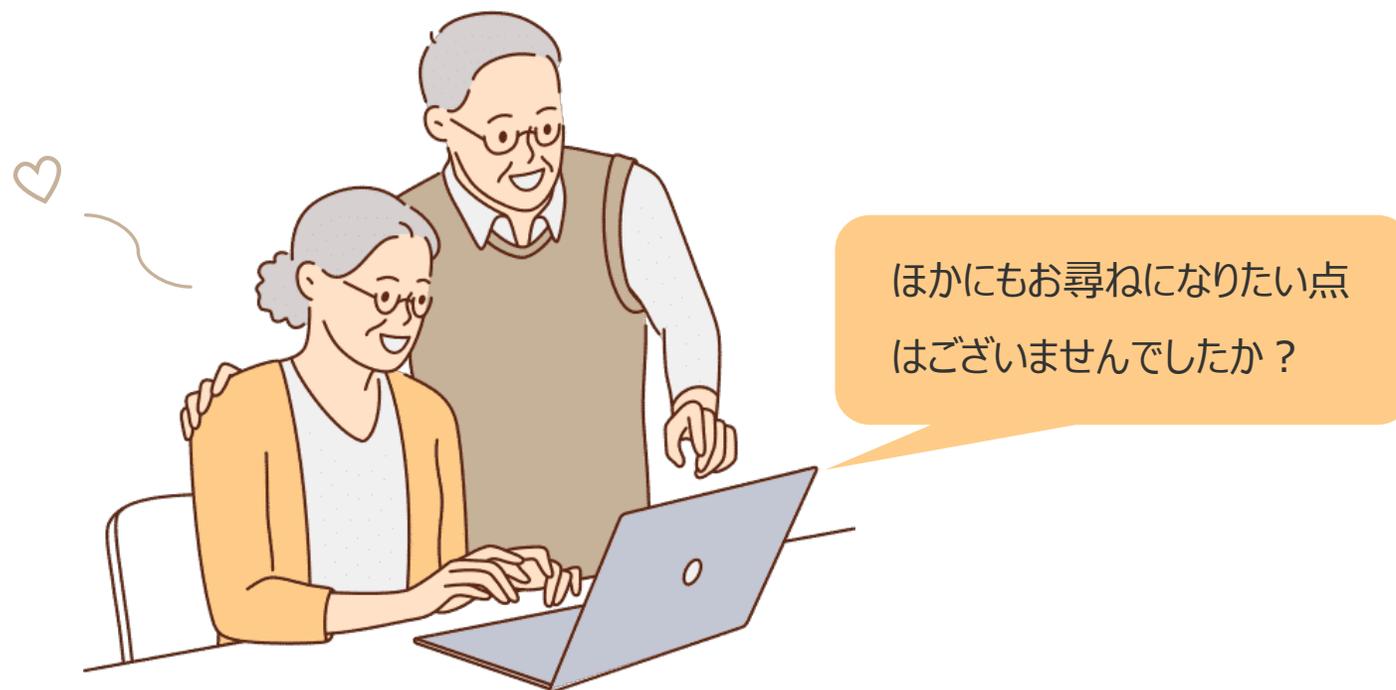
5. プラスαの情報を提供する

問合わせ内容に返信するだけでなく、お得情報やナレツジを伝えて「問合わせでよかった！」と感動していただけるような**プラスα**の情報提供を常に意識しましょう。



6. チャット終了のタイミングに注意する

チャット対応では、オペレーターがこれで終わりだろうと勝手に判断してクローズしてしまうのではなく「本日のお問い合わせは以上でよろしいですか」などと聞きましょう。



7. チャットボットを設定する

チャットは手軽なため問合せの件数が急増することがあります。初回の対応や、よくある質問には「有人チャット」ではなく「チャットボット」で対応させることがおすすめ。



8. チャット対応の窓口の設置場所

サイト訪問者の9割は30秒以内に離脱するといわれます。チャット窓口は訪問者がすぐに見つけられるFAQページなどに設置しましょう。チャットボットに声掛けをさせることも。



9. 電話対応とメール対応と併用する

チャットで解決できないケースがありますので、複雑な質問やクレームは電話へ、解決に時間がかかりそうな場合はメール対応などと、切り替える体制を整えておきましょう。



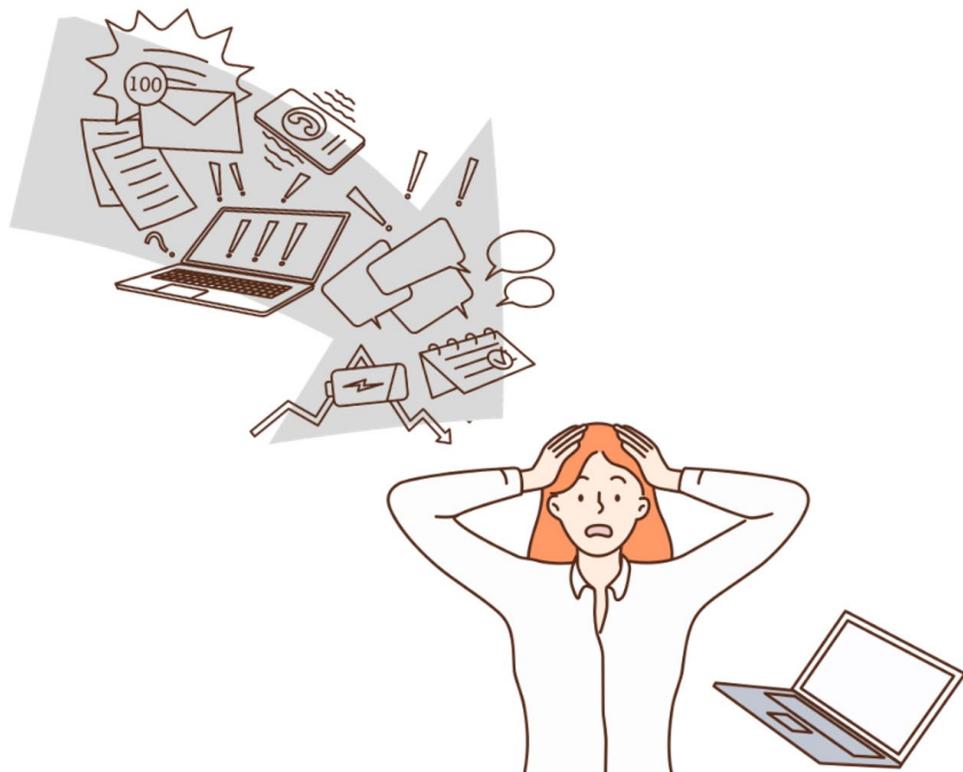
10. 履歴を分析

「どんな質問の対応に時間がかかったのか」「案内が適切でなかったために時間がかかった対応はどれか」など、チャット対応の履歴を分析することで対応品質を向上できます。



11. 忙しい時は無理に対応しない

チャット対応が追いつかない時には時間がかかることを知らせたり、チャット窓口のポップアップを通常よりも数十秒遅らせたり、最終手段としてチャット窓口を閉めたりできます。



💡 豆知識 「お客様の期待値を下げる？」

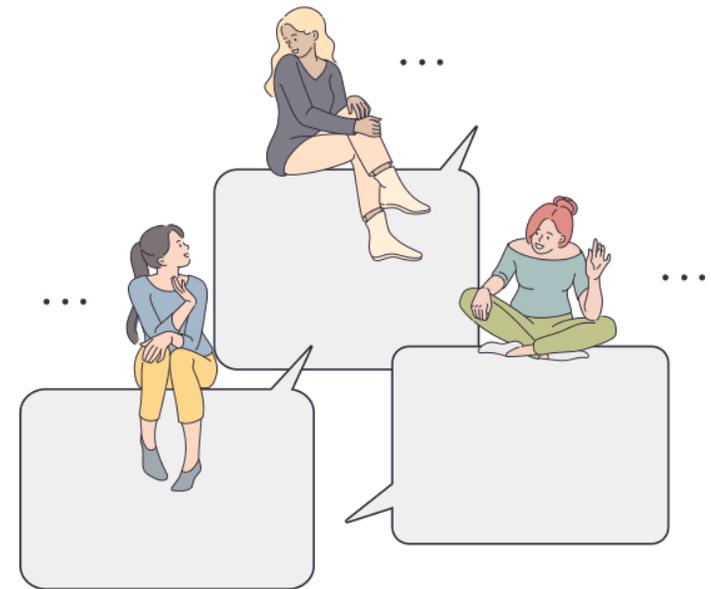
一部の企業は、チャットのリクエストを受けた段階で「複数のお客様に対応しているため、対応開始およびご回答の入力までにお時間を頂戴することがあります」と自動返信を設定している。

…こうした期待値を下げる取り組みも必要だ。

(コールセンター白書2021 オムニチャネル体験調査)

【チャット対応のマナー】

チャット対応はプライベートで使っているSNS
と使い心地が似ているためマナーを忘れがち。
メール対応のような堅苦しさは感じさせないよ
う意識しつつも、カジュアルすぎてもいけない
バランスが難しいところです。上手なチャット
対応に必要な6つのマナーについて紹介します。



【マナー 1】 誰が見ても不快感を持たない文章

チャットによっては履歴が残ります。誰が見ても不快感や違和感を与えないような表現を心がけましょう。コンプライアンス、ビジネス文書の基礎知識を会得しておくことが大切です。



▶参考情報

「有人チャットセンターの構築・運用ポイントと人材育成」

https://ccaj.or.jp/ccaj_school/yujin_chat.html

「コールセンター向けメール・チャット対応研修」

<https://www.recurrent.jp/listings/callcenter-operator-email>

「チャット対応研修」

https://www.insource.co.jp/kenshu/chat_top.html

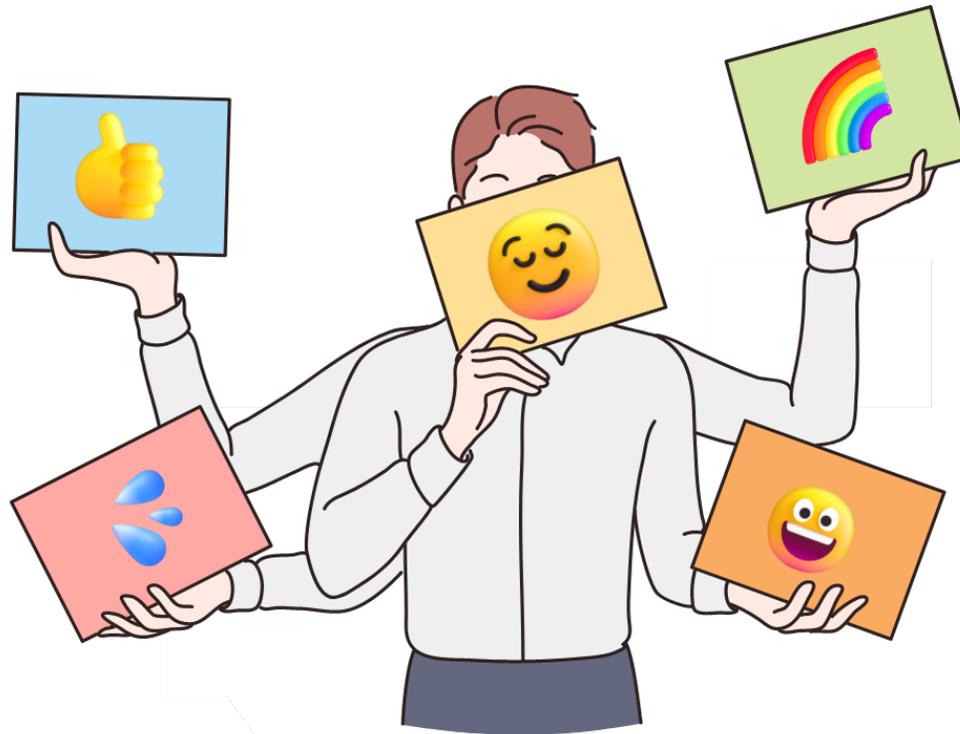
【マナー2】 メールマナーは使わない

チャットではメールのお決まり文句が不要です。「平素より大変お世話になっております」などの表現は必要ありません。冗長な文章はチャットの効率を落とすので避けましょう。



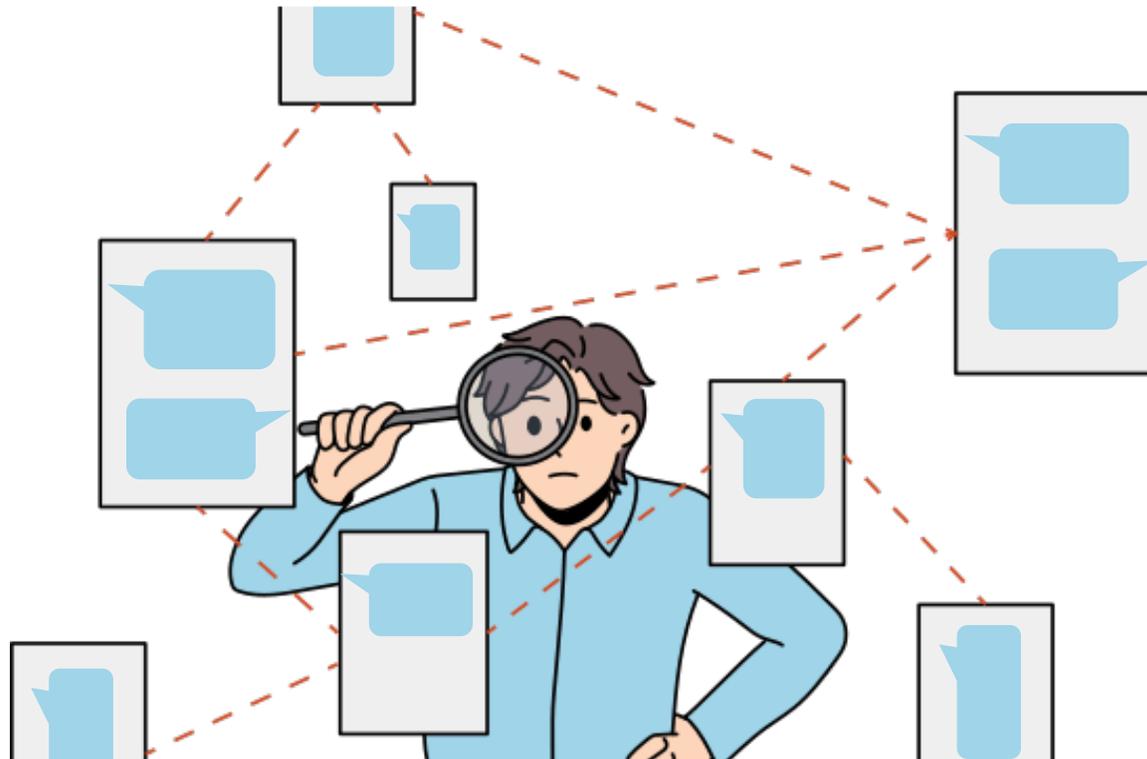
【マナー3】 絵文字はケースバイケース

チャットに絵文字を使用することに関して正解はなくケースバイケースでの判断となります。企業風土、顧客層、扱う商材、会話のテーマなどによって使うかどうか決めましょう。



【マナー4】 検索キーワードを含める

後でお客さまがトーク履歴から情報を探ることができるように、検索キーワードを含めましょう。たとえば「その製品」と書くのではなく「〇〇製品」と具体的な名前を含めます。



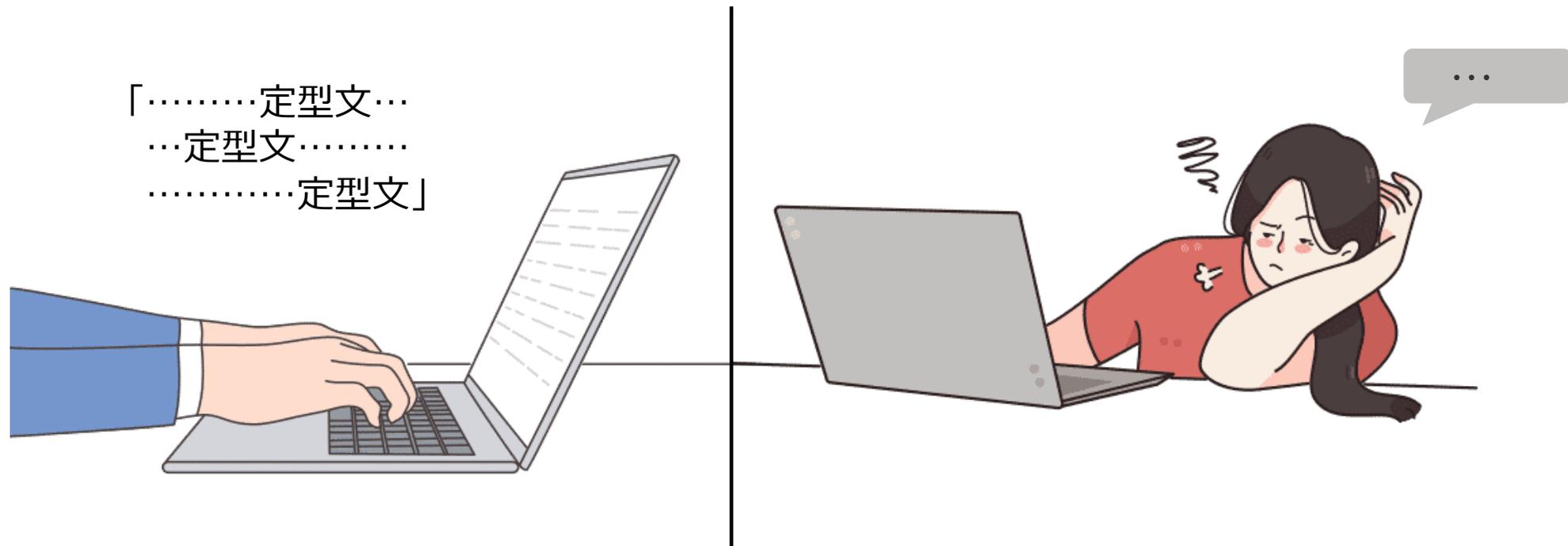
【マナー5】 簡潔な文章

一文を短くして返信しましょう。読点を多用した長い一文は読みづらいですし、伝えたい意味がぼやけてしまいます。特にスマートフォンでは長い文章は読みにくく敬遠されます。



【マナー6】 定型文は避ける

チャット対応のメリットは、柔軟な対応と人間味のある温かな受け答えです。オープニングやクロージングはある程度の定型文があるとしても、回答の最中は形式的な表現は避けましょう。

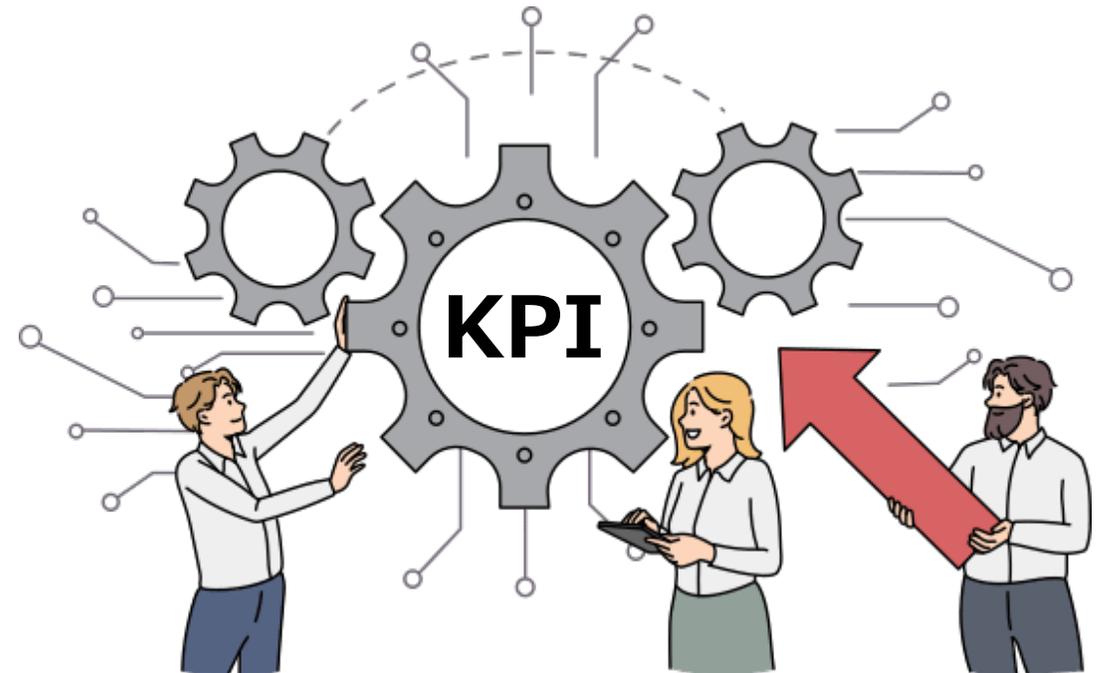


【チャット対応のKPI】

チャット対応のKPIが設定されることで、チャット運用の効果を測定し現状の把握ができます。対応を改善したのちに改善点の効果性を図ることが可能です。

チャット対応で採用されているKPI

- 応答するまでの時間
- 顧客満足度
- CCpLH
- 対応件数
- 利用率
- コンバージョン率
- MCS



- 応答するまでの時間

待ち時間が長くなるほど顧客満足度は下がる。このKPIを設定しておくことで対策を取るタイミングを判断できる。

- 顧客満足度

お客さまへアンケートで「満足度」を測定。数値目標90%

- CCpLH

1時間あたり何件の対応ができたかを測るKPI。電話対応の2倍が、チャット対応件数の平均数値となる。

- 対応件数

センター全体の対応件数。チャットの導入によって電話やメール対応の負担がどれだけ減っているかを測定できる。

- 利用率

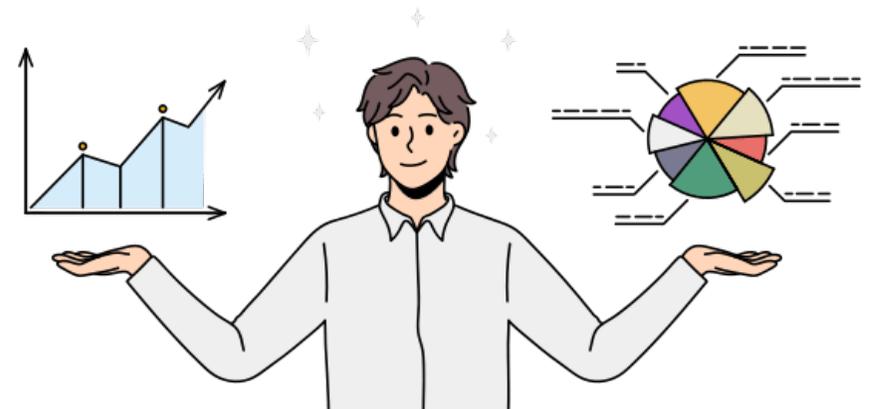
チャットがどれほど利用されているを測るKPI。利用率のチェックで適切なチャット窓口の設置場所やタイミングがわかる。

- コンバージョン率

ECサイトなどで必要なKPI。チャット対応がどれだけ売上に貢献しているか明確に表す項目。

- MCS

利用者がチャット中にどんな感情を抱いているかを知れるKPIです。[LivePerson社](#)が開発



【まとめ】

質の高いチャット対応をするためには担当者の選定と育成がポイントとなります。

ベテランの電話対応オペレーターのような適任者を選定し、チャットに特有のマナーがあることを教えましょう。研修では、コンプライアンス、ビジネスメールのマナー、絵文字の使用についても教えていけます。

チャット対応品質の維持・向上のためにはKPIの設定が必須です。

資料で紹介した7つのKPIを参考にしてください。

柔軟で温かみのあるチャットのメリットを十分に活かして顧客に感動を届けるサポートを提供しましょう！





株式会社 コミュニケーションビジネスアヴェニュー

〒239-0847 神奈川県横須賀市光の丘3番4号 YRP 1番館 5F

046-821-3362 (平日 9:00—17:00)

<https://cba-japan.com>