
カスタマーサービスの ノンボイス化 チャットから始めよう



目次

1. カスタマーサービスの**ノンボイス化**とは
2. カスタマーサービスのノンボイス化を**チャットから始める4つの理由**
3. ノンボイス化に必要な**3つのチャットチャネル**
4. カスタマーサービスにおけるノンボイス化の**現状**
5. カスタマーサービスにチャットを導入する**メリット**
6. カスタマーサービスにチャットを導入する**デメリット**
7. チャット運用の**注意点**
8. ノンボイス化に**おすすめ**なチャットプラットフォーム



カスタマーサービスのノンボイス化とは

英語で**ノンボイス**とは「音声ではない」という意味。

つまりカスタマーサービスにおいて電話やビデオ通話などの**音声チャネル以外**で対応することを指します。

ノンボイスチャネルで代表的なチャネル

- 問い合わせフォーム
- FAQ
- サポートコミュニティ
- SNS
- チャット
- SMS
- Eメール



カスタマーサービスのノンボイス化をチャットから始める4つの理由

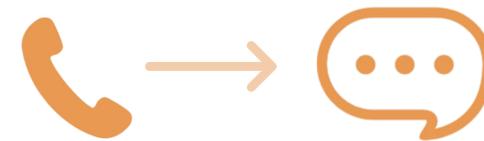
スマートフォンの普及

スマートフォンの普及により、企業への問い合わせ時に、**チャット窓口の利用を希望**するお客さまが増えている。



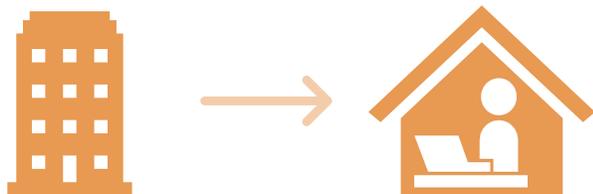
コミュニケーションに電話を使わない

電話よりも双方の都合の良い時にコンタクトが取れるチャットが**コミュニケーション手段の主流**となりつつある。



在宅ワークの普及

チャット対応なら、限られたネット環境やPC環境でも対応できるため、**在宅勤務への移行が容易**になる。



カスタマーサービス部門の離職率

チャット対応は電話対応よりストレスが低いとされ、**離職率を抑える**ことができる。

次世代チャットメッセージングなら即時応答しなければならないというプレッシャーからも解放されます。



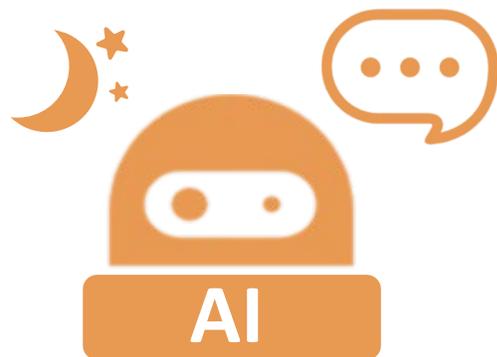
ノンボイス化に必要な3つのチャットチャンネル

AIチャットボット

AI自らが学習と判断をして対応

【長所】 24時間365日、問い合わせ内容の確認、担当者への振り分けをしてくれる。

【短所】 長い文章の解読や文脈を踏まえた対応は苦手。

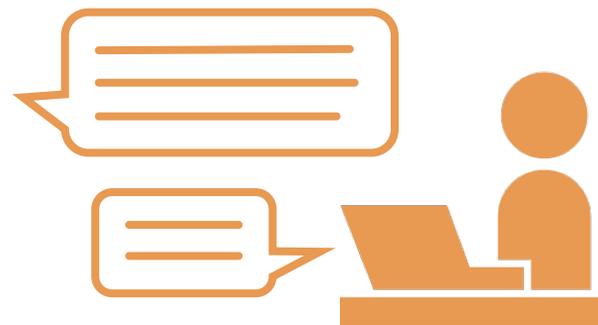


有人チャット

人間の担当者が問い合わせに対応

【長所】 難しい質問に対応したり、複数の質問を同時に受付たり、文脈を理解した応答をしたりできる。

【短所】 担当者を割り当てなければならず、営業時間外の対応はできない。

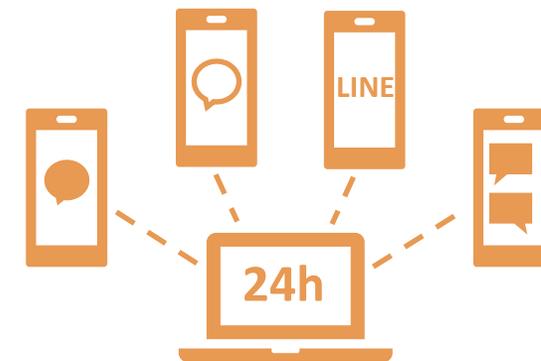


メッセージング

非同期型 次世代チャット

【長所】 LINEのように双方が好きなタイミングで会話を始められ、中断も継続も都合が良いときにできる。

【短所】 お客さまが即時返信を期待することがある点は注意が必要。



カスタマーサービスにおけるノンボイス化の現状

受付チャネルにおけるノンボイス化の割合は日本で増加しているものの、電話比率が高めです。背景に、日本のカスタマーサービスは、本人確認を必要とする業務比率が高いという傾向があります。

また、各企業がセキュリティ面を不安視していることが考えられます。

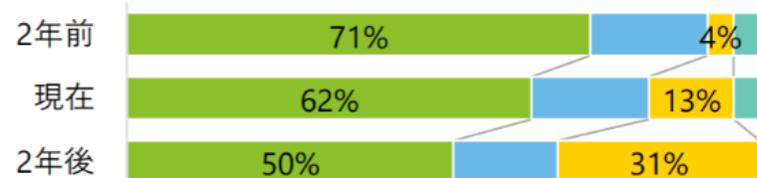
セキュリティを確保したノンボイス化には、最新eKYC技術のゼロ知識証明などの導入を考慮できるでしょう。

受付チャネル構成比

日本企業 (n=65)



海外企業 (n=56)



■ 電話 ■ Eメール ■ その他ノンボイス (リアルタイムチャット等) ■ FAX・郵送



出典：「2021 グローバルコンタクトセンターサーベイ日本版レポート」デロイト トーマツ コンサルティング合同会社

カスタマーサービスにチャットを導入するメリット

お客さまのメリット **利便性が高い**

カスタマーサービスをノンボイス化することでお客さまは24時間365日、自分の好きな時間とタイミングで問い合わせができます。



運営側のメリット ① **コールセンターの運用費を削減**

チャットチャネルの導入で在宅ワーカーを増やせます。これによりセンターの席数を減らし空いた席数を他の業務に活用でき、運営費の効率化につながります。



運営側のメリット ② **マーケティング活用**

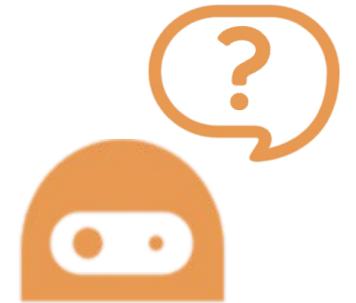
お客さまとのやり取りをテキストデータで保存し分析できるためアップセルやクロスセルにつなげることができます。お得情報やキャンペーン情報などを送る施策も。



カスタマーサービスにチャットを導入するデメリット

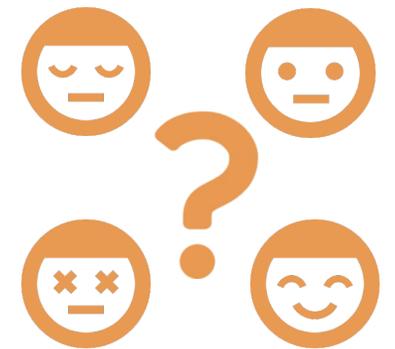
対応できる範囲に限界がある

チャットは短い文章のやり取りで対応します。複雑な質問や回答には適していません。話したほうが早く解決できる場合があります。



感情が分かりづらい

テキストによるコミュニケーションは互いに相手の感情が分かりづらいことがあります。企業によっては、指定された絵文字をオペレーターが使って感情を表現するようにしています。



チャットが苦手なお客さまがいる

インターネットやスマートフォンに苦手意識を持っている人はチャットによる問い合わせを嫌います。チャット対応だけでなく、音声対応も併用すべきか判断が必要です。

【チャット運用の注意点】

お客さまが好むチャネルを選ぶ

若者ならLINE、高年齢層であればSMSやキャリアメールといった具合にチャネルを選びましょう。

シナリオ設計に気をつける

シナリオの質が低いとループ状態に陥ったり見当外れの情報を提示され時間が無駄になります。

マナーに注意する

チャットは冷たい印象を与えかねません。丁寧で温かみを伝える言葉づかいを心がけましょう。

電話対応も活用

チャットによるノンボイス化を進める場合も、電話窓口は残しておきましょう。

ノンボイスでも
おもてなしの気持ちが
大切なんですネ！



ノンボイス化におすすめなチャットプラットフォーム

LIVE PERSON ライブパーソン

米国LivePerson社が提供する会話型クラウドプラットフォームです。LivePerson社は1995年に世界で初めてウェブチャットを開発したチャットコマース業界では老舗企業です。メッセージングやカンバセーショナルAIなど、先進技術を業界でいち早く開発し、製品化しています。日本法人もあるので安心して利用できます。

■特徴

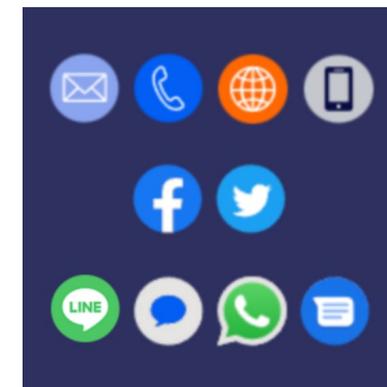
- ・チャットボット、有人チャット、メッセージングに対応
- ・ローコードでチャットボットの構築が可能
- ・シナリオテンプレートが豊富
- ・世界のエンタープライズ企業に認められたセキュリティとコンプライアンス

■機能

- ・リアルタイムで消費者の意図（インテント）を分析
- ・CRM、データ管理、在庫管理、スケジューリングなどの既存システムに統合可能
- ・消費者に人気のチャネルと連携できるプラットフォーム（企業サイト、チャットアプリ、SMS、Apple Business Chatなどに対応）

■導入事例

- ・HSBC社、T-Mobile社、KDDI社など18,000以上の企業に導入



チャネルをまたいだ会話も
途切れることなく継続

製品サイトはこちらから→ [LivePerson概要](#)



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>