

User Profile

PREMIUM WATER

HighQuality Water Delivery Service

プレミアムウォーター株式会社

本社所在地：東京都渋谷区神宮前1-4-16
神宮前M-SQUARE 3F
URL：http://premium-water.co.jp/

「水と、未来へ」というミッションを掲げ、ウォーターサーバーをレンタルし、自宅までお水を定期配送するサービス（宅配水事業）を提供している。プレミアムウォーターでは、開発からアフターサービスまで一貫して手がけ、今もなお急速に成長を続けており、業界シェアを伸ばしている。

プレミアムウォーター株式会社 様

チャット接客によるカスタマーサポートで顧客満足度向上と業務効率化を実現！

会員向けサイトでのオンラインチャット接客による
カスタマーサポートの顧客満足度向上と業務効率化の事例

課題

- 既存会員のサポート業務のため、問い合わせ者の会員情報を事前に把握する必要がある。
- 電話対応ではサポートコストが増大し、きめ細やかな対応が困難。

**スピーディにCS向上と
業務効率化の実現が必要**

解決

**オンラインチャット接客ツール
『sinclo (シンクロ)』で
これら課題をすべて解決！**

**会員情報を自動取得！
問い合わせの85%を
Chatbotで自動完結！**

**iettyと共にチャット運用へ
チャレンジ**

「水と、未来へ」というミッションを掲げ、ウォーターサーバーをレンタルし、自宅までお水を定期配送するサービス（宅配水事業）を提供するプレミアムウォーター株式会社。開発からアフターサービスまで自社で一貫して手がけているのが同社の強みだ。スマホアプリの提供など会員サポート体制を整え、顧客満足度の向上だけでなくダイレクトにお客様のニーズをとらえることで、より魅力的な商品・サービスの提供することを目指している。

しかし新規顧客獲得を急拡大していた直近では、会員数増加を背景に解約率低減と日々の問い合わせ対応工数の低減が事業のキープポイントとなっていた。

このような背景を踏まえ白羽の矢が立ったのが、AIを駆使したオンライン接客型不動産仲介を展開する株式会社ietty。

「顧客満足度の向上」「電話・メール対応数の削減」を目指し、iettyへチャット接客の導入支援と運用を委託し、チャット運用開始に踏み切った。

プレミアムウォーターとiettyは、スピーディな導入を目指し、導入ブランドを限定。さらには既存会員用ページであるマイページへの導入に絞って開始している。

既存会員へのチャット対応導入はハードルが高かった・・・

ツール選定と運用はiettyが主導して実施。「今回は、chatbot対応と有人対応機能のいずれも有するツールから選定する予定でした。」と語るのは今回の導入を率

いたプロジェクトオーナーのiettyの島田氏。しかし、マイページという既存会員向けにチャット導入を検討するにあたって想定以上に困難であったと当時を振り返る。

というのも、今回の取り組みは既存顧客の対応のため、コールセンター業務をいかにそのままチャットへリプレイス出来るかが肝であり、受話応答、顧客DBの参照、履歴・記録という既存のオペレーションを毀損せずに、チャット対応環境下でも再現出来るかどうかことが最重要だったそうだ。

「マイページに設置したチャットにおいて、多く想定される問い合わせは配送日の変更や配送本数の変更手続き。顧客ごとの対応が求められるのは明らか。あらゆる質問や要望に回答するためには顧客情報をオペレーター側がすぐに把握出来るようにすることは避けて通れませんでした。」

「名前や住所などで本人確認を実施する方法も取れなくなかったが、マイページにログインした顧客に対し、再度本人確認をすることは顧客体験を強烈に悪くするため断念。とはいえどのように取ればいいのか。クイックに始めたかったこともあり、API連携など開発を発生させない形で考えられる方法を模索していました。」

会員情報参照のハードルを解決出来たのがsincloだけだった

「せめて会員番号さえ分かれば、その番号で顧客DBの検索自体は管理システム

チャットサポートイメージ



・よくある質問はチャットボットが24h/365日自動回答することで**大幅な業務効率化を実現!**

・チャットボットが回答できないものは有人対応(全体の15%)



チャット受信時に顧客情報が連携されるため、本人確認が不要となりCS向上と業務効率化を実現

チャット問い合わせの85%をチャットボットで自動完結!

で可能。そのような機能を有するツールはないか、あるいは近々で実装予定がないかあらゆる会社を当たりました。」

「その答えを唯一持っていたのがsincloだったんです。メディアリンクさんに連絡すると真摯に対応して頂き、会員サイトやECサイトから必要な情報を自動取得出来る機能を開発中であることを教えていただきました。しかも実装予定がチャット運用開始に間に合うタイミング。sinclo以外のツールは考えられませんでした。」とプロジェクトオーナーの島田氏は当時を振り返る。

結果、sincloを選定したことでお客様自身による情報入力の負担軽減、本人確認や問い合わせ内容の確認に要する時間の大幅な短縮などを実現したという。

カスタマサポート業務の効率化を実現!

sincloを導入してから3ヶ月程度ではあるが、マイページでのチャット利用顧客は増えてきており、月間で2,500件近くチャットが使用されているとのことだ。顧客情報の参照が実現できたことにより、単純な問合せ回答に留まらず、派生する変更処理までもチャットだけで対応出来ている。

「すでにコールセンターの業務範囲のうち80%以上はチャットに移行が完了。更にチャット問い合わせの85%はチャットボットで自動完結できています。今後は既存会員へのアナウンスを通じてチャットの認知度向上など更なる利用者数の増加に向け挑戦していく。」とsinclo導入効果と将来への期待を語った。