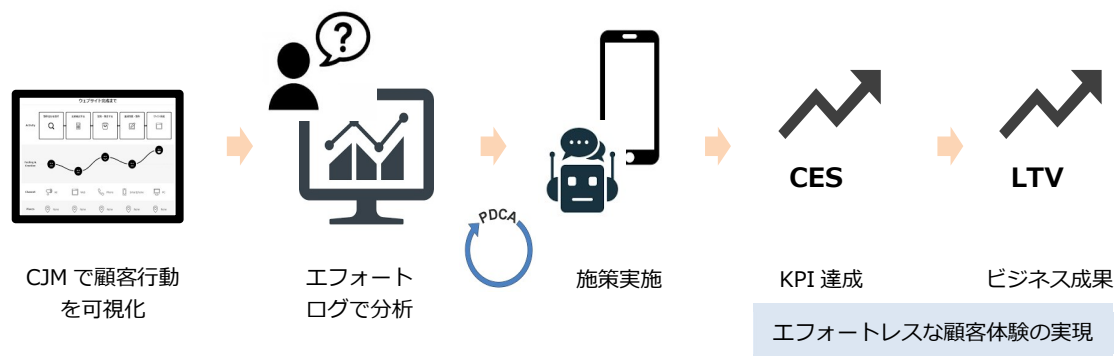


報道関係各位

カスタマーサポートでの顧客の自己解決率を向上させる 「セルフサポート支援サービス」を提供開始

デジタル時代の企業のマーケティング活動を支援するネットイヤーグループ株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役社長 CEO：佐々木裕彦、以下：ネットイヤーグループ）は、オウンドメディアでの自己解決率の向上により顧客のサポート体験を良質なものとし、LTV 向上やコールセンターコスト削減を実現する「セルフサポート支援サービス<https://www.netyear.net/service/platform/self_support.html>」の提供を開始します。



<サポート体験最適化の必要性>

顧客を取り囲むチャネルは複数存在します。顧客に「わからない」ことが発生したときに、顧客は複数あるチャネルから選択して「わからない」ことの解決を試みます。

ファーストチャネルで解決ができないと、次のチャネルへとチャネルを経由しますが、経由すればするほど顧客の感情は下降するのは想像しやすいところです。最悪のケースは、解決途中で離脱してしまい、その企業には二度と戻ってこないことです。

企業は、顧客に“努力”をさせてはいけません。

そこで必要となってくるのは、サポート体験最適化です。どのチャネルがファーストチャネルとなっても、スムーズに自己解決が実現できている状態、体験を提供することが必要です。

カスタマーサポートで代表的なチャネルはコールセンターですが、多くの顧客は、電話をする前に、ウェブサイトやFAQコンテンツなどのオウンドメディアを活用する傾向があります。

ファーストチャネルとなる可能性の高い、ウェブサイトなどのオウンドメディアでのサポート体験を最適化することによって、顧客の離反を防ぎLTVを向上させ、コールセンターへの入電数を減少させることでコスト削減の成果を出すことが可能となります。

<セルフサポート支援サービス>

「セルフサポート支援サービス」とは、顧客がオンラインサービス等を利用する際に「わからないこと」が発生したとき、その課題を顧客自身で解決させるための仕組みづくりを支援するサービスです。顧客の自己解決率の上昇はカスタマーセンターのコスト削減のみならず、顧客の負担を軽減（＝エフォートレス）することにもつながり、顧客ロイヤリティのほか、LTVの増大にも寄与すると言われてています。

特長

- ・チャネルを横断した顧客のサポート体験の最適化を支援します
- ・経営的成果の創出を支援します
- ・指標策定～施策の実行、PDCAサイクルの運用までワンストップで支援します

期待される効果

- ・LTV向上
- ・コールセンターなどの有人対応コスト削減

対象範囲

- ・ウェブサイトなどのオウンドメディア

プロジェクトの流れ

- ・カスタマージャーニーマップを使った現状のサポート利用体験の把握
- ・コールログやチャットログなどを活用したテキストマイニング調査
- ・CES(R)（カスタマーエフォートスコア）調査※
- ・課題、施策を整理し、実行計画を策定（サイトのUI/UX改善、チャットbot導入、FAQ導入など）
- ・サポート体験の改善を目指したPDCAサイクル運用支援

※CES(R)とは？

Customer Effort Scoreの略で、顧客がサービスを利用する際に、その利用目的を達成するまでにかかった労力や負担感を数値化したもので、顧客ロイヤリティに強く影響する指標として、近年米国を中心に浸透してきている考え方です。

■サービス詳細

セルフサポート支援サービス<https://www.netyear.net/service/platform/self_support.html>

【ネットイヤーグループ株式会社（東証マザーズ：証券コード 3622）】

「ビジネスの未来をデジタルで創る。ビジネスの未来をユーザーと創る。～ユーザーエクスペリエンスからすべてが始まる。～」をグループミッションとして、デジタル時代のマーケティングに関するコンサルティング、デジタルコンテンツの企画制作、システム開発、マーケティングツールの企画販売などを通じ、企業経営の進化とエンドユーザーとのエンゲージメント強化のご支援をしています。

企業サイト <https://www.netyear.net/>

【本件に関するお問合せ先】

ネットイヤーグループ株式会社

広報：佐野

TEL：03-6369-0500

MAIL：pr@netyear.net