

## 横河電機株式会社 IAプラットフォーム事業本部 様

# お客さまに、真に役立つ カスタマーサポートへ。 このツールがそれを可能にする。

世界的なプラント制御大手の横河電機。IAと呼ばれるプラント制御に必要となる、関連機器の販売やメンテナンスも展開している。中でも制御機器関連を担当しているのがIAプラットフォーム事業本部。そこでText Mining Studio (TMS) が利用され、カスタマーサービスの質の向上に大きく貢献している。

### Interview

#### お客さまへ自己解決手段の提供と、効率的な情報収集をめざして

御社での問題や課題についてお聞かせください。

**阿部** 各種レコーダやデータロガーなど制御機器のカスタマーサポートを担当しています。私たちの部門の取扱商品は約500品種、カスタマーサポートセンターには毎月1,000件以上のお問い合わせがあり、それを7名のオペレーターで担当しています。

実は、お客さまからのお問い合わせの多くは、マニュアルやWebサイトのFAQをご参照いただければ解決することが多いのです。お知りになりたいことにすばやくアクセスできるよう、マニュアルやWebサイトを整備するにはどうしたらいいか、その内容をどうすべきか、悩んでいました。

また、お問い合わせの内容は、今後のサービスの向上や商品企画のヒントとなる貴重な情報でもあります。そのため、より多くの情報を収集し、それを効率的に分析して活用するための仕組みも考えていました。

はじめはAccessやExcelを使って手作業で行っていたのですが、効率が非常に悪い。お問い合わせの数が増えると、追いつかなくなります。良い方法を探していたところ、TMSがあることを知ったのです。

社内の他部署と連携して導入を進められたそうですね。

**阿部** 数理システムにTMSの問い合わせをしたところ、当社のマーケティング部門でも導入を検討していることを知りました。「灯台もと暗し」ですね(笑)。そこでその部署の担当と話し合いながら、テキストマイニングツールの候補をそれぞれ検討しました。それが2012年でした。その翌年、導入を開始し、現在は私の部署とマーケティング部門で、このツールを使っています。担当者同士、密接に情報交換しながら、機能の使い方だけでなく、社内での活用法についても検討と実際の利用を進めています。



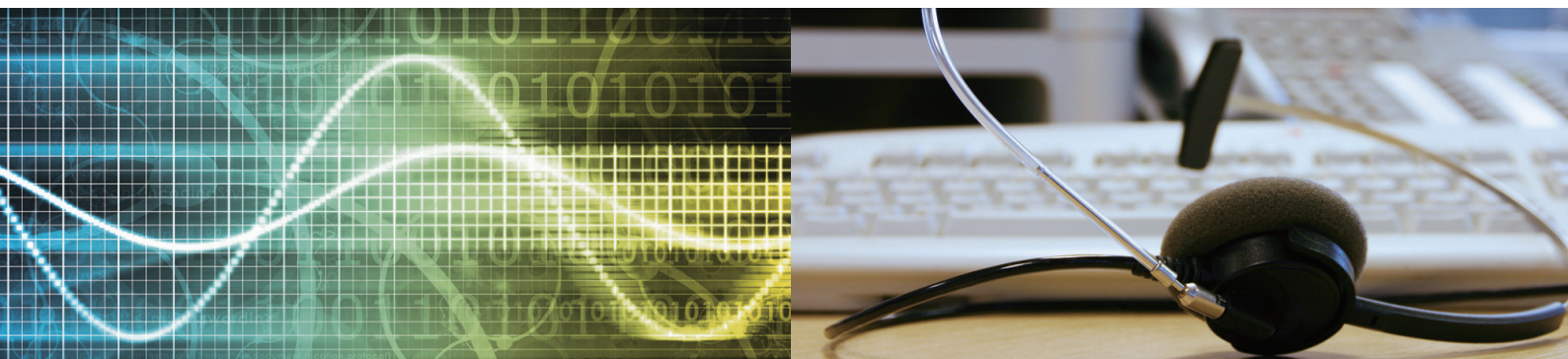
IAプラットフォーム事業本部  
業務革新センター  
プロダクトサポート部  
制御機器課 マネージャ  
阿部 哲 様

#### PROFILE

横河電機株式会社  
IAプラットフォーム  
事業本部  
業務革新センター 様

横河電機は、プラントのIA (Industrial Automation : 生産制御) 事業で躍進してきた。躍進の原動力は、高機能、高信頼の製品群である。同センターでは、IA事業の基盤となる、ハード、ソフトの幅広い製品群の販売支援、顧客支援を担当している。

[裏面に続く]



## 使うほどに新たな発見。手厚いサポートがそれを可能に

### TMSのご感想をお聞かせください。

**阿部** 使い始めてすぐに、「キレの良い道具だな」と感じました。プロの料理人が使う包丁のようです。どんな素材も見事に捌いて鮮やかな切り口を見せてくれるように、膨大なテキストデータの中から重要なポイントを我々に見せてくれます。そのためには私たちがデータの扱いに慣れ、このツールの機能をよく知り、使いこなせるようになる必要があります。

幸いにして導入検討時から導入後も、数理システムから厚いサポートがあり、短期間で理解や習熟が進みました。また、随時開催されているスキルアップセミナーでは、より効率的な使い方や意外な活用法を知ることができて、大変役に立っています。

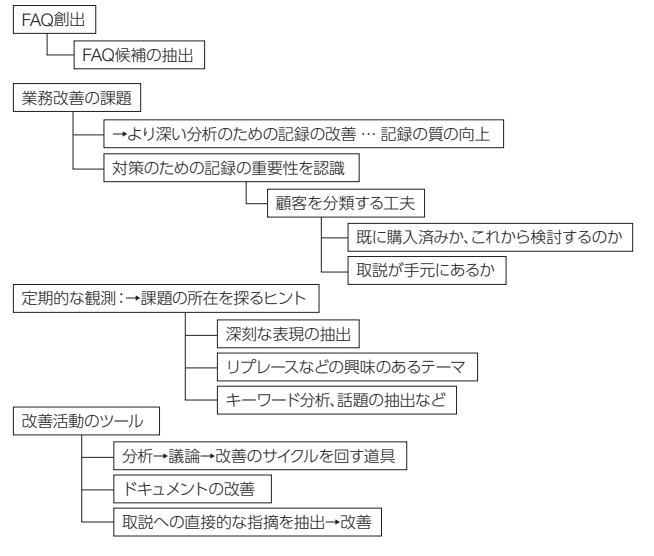
### 導入後、お客さまへの質問項目を変更されたそうですね。

**阿部** さまざまな分析を行っているうちに、お問い合わせ記録のとり方を工夫すると、対応の質や分析の精度が向上することに気がきました。例えば、最初にお聞きする項目として加えた「未購入」「購入後」があります。未購入の場合、商品を検討している確率が高く、一方で購入後の場合は使い方や問題をお持ちの方が想定されます。それぞれお答えする内容が異なってきます。同様に、マニュアルをすでにお読みか、そうでないかなどの項目も付け加えています。また、お客さま対応の内容を、逐次イントラネットで公開

するようにしました。それが窓口担当者のモチベーションアップになったようで、お問い合わせ内容をより詳細に分かりやすく入力しようと心がける人が増えました。おかげでより多くの情報が集まり、さらに精度の良いテキストマイニングにつながっています。

### TMS活用効果

導入して1年。数々の発見があり、さまざまな工夫と改善が生まれた。



## 役立つFAQを効率よく作成。さらに幅広い業務改善にも

### FAQ作成に活用していらっしゃるそうですね。

**阿部** 以前は、FAQ作成は大変な作業でした。数万件もある質問をどう集約していけば客観的にお客さまの役に立つ情報になるのか、その判断が難しくなかなか進められませんでした。その作業を今はTMSがやってくれますので、とてもスムーズに作成できるようになりました。いただいたお問い合わせの中から、「できない」「動かない」といった否定語を抽出し、さらにいくつかの要件でフィルタリングなどをすると、実際にどんなことで困って

いらっしゃるのか抽出されます。「こんなことでお困りなのか」と、いろいろな気づきや発見を与えてもらえます。その中で頻度の多い事象からWebサイトに掲載しています。

### お客さまの動向分析にも活用が進んでいるそうですね。

**阿部** 「後継機種」のキーワードでマイニングし、フィルタリングしたところ、約10%のお客さまが新商品のご購入を検討されているらしいという結果が出てきました。このようにお客さまの意向を予測し、それを裏付けるツールとしての活用もあると思います。今どの商品をお使いなのか、どんな新商品をお考えなのか、今後も分析手法を学んでいくことでより明らかにできるはずで、またその結果を営業チームと共有し、お客さまにアプローチするといった業務面での改善にもつなげていきたいと考えています。

## カスタマーサポートの対応品質は、まだまだ向上できる

### 今後の抱負をお聞かせください。

**阿部** 私たちがTMSを導入してから、まだ1年しか経っていません。これは本当に優れた道具です。理解して使い込んでいくほどに狙い通りの結果が実証できたり、思いもよらなかった気づきを与えてくれたりします。スキルアップセミナーな

どで聞くと、私たちの業務に役立つような機能や使い方があり、それらもどんどん習得していきたいと思っています。我々のようなカスタマーサポート部門は、社内の他事業部にもあります。私たちが得たノウハウを共有して、全体的な顧客対応の向上につながればと考えています。