

問い合わせ業務改善ソリューション導入支援コンサルティング 本部業務の効率化と生産性向上を実現

現在の金融機関を取り巻く状況と金融機関の課題

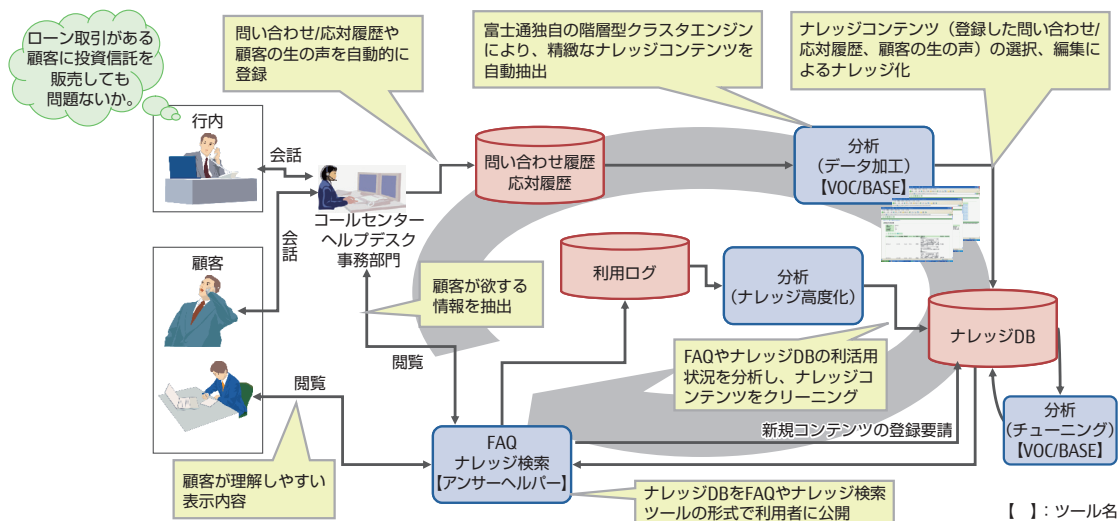
かつて金融機関では、預金や融資・ローンといった、限られた商品を取り扱っておりましたが、金融の自由化や、金融資産の「貯蓄から投資へ」の流れを受け、生命保険や投資信託なども販売をはじめ、金融機関で取り扱う商品・サービスが多様化、複雑化しています。

それに伴い、行員のスキルアップも求められていますが、短いサイクルで商品・サービスが追加、入替されるため、業務や商品にかかるスキルがそれに追いつかないというのが現状の課題と認識しています。また金融商品取引法の施行や消費者庁の創設など、世の中では「顧客保護」が重要視されつつあることに伴い、金融機関の顧客対応品質の向上も求められています。

このため、リスク性商品の適合性の判断や、目論見書、約款などの記述内容の解釈など、営業店のスキルや経験だけでは解決や顧客への回答が難しく、本部や専門部署からの協力や指示を仰ぎながら、解決、顧客に回答していくことも少なくありません。その結果、本部や専門部署が営業店からの問い合わせ対応に追われ、業務負荷が増大している傾向にあります。

ソリューション概要

ナレッジを必要とする方々に、FAQなどの形でナレッジを提供し、ナレッジの活用結果を、ナレッジの育成材料として収集、分析し、ナレッジの高度化を継続的にを行います。



【 】: ツール名

ソリューション導入による期待効果

問い合わせ業務改善ソリューションをご導入、ご活用頂くことで、本部、営業店、お客様のそれぞれが、以下のような効果を実現することが期待できます。

本部	営業店	顧客
<ul style="list-style-type: none"> ■営業店からの問い合わせ件数減少による業務効率の向上 ■専門スキルの共有による、問い合わせ対応業務の均質化 	<ul style="list-style-type: none"> ■ナレッジ閲覧により顧客への即時解決率を向上 ■顧客への適切な回答を実現 	<ul style="list-style-type: none"> ■知りたい情報を正確にわかりやすく、即時に得られることによる顧客満足度の向上

ナレッジ作成支援ソフト「VOC/BASE」

当該ソリューションでは、「VOC/BASE」を活用することで、お客様の多種多様な問い合わせを、富士通独自の「事例寄せ」技術を活用し、自動的に類似性を判断。似たような問い合わせ内容をグループ化し、ナレッジ作成を支援致します。

「事例寄せ」とは

- ◆「事例寄せ」とは似たものを寄せる技術で、ナレッジを作成するのに有効です。
- ◆キーワードの出現傾向が似た文書をグループ化し、大きなグループを優先してナレッジ化します。

「事例寄せ」の効果

問い合わせ情報を事例寄せすることで、様々な効率化/省力化が実現できます。

1. 必要なナレッジ (FAQ) の作成を効率化/省力化
2. 事例寄せによるナレッジ (FAQ) を活用することで問い合わせ対応業務を効率化/省力化

ナレッジの種類別	ナレッジ件数 (割合) (総件数: 6,271件)	参照回数 (割合)
事例寄せから作成したナレッジ	646件 (10.3%)	159,699回 (60.5%)
既存ナレッジ (人手で作成+一般事例)	5,625件 (89.7%)	104,340回 (39.5%)

有用なナレッジ (FAQ) を効率的に作成可能

ナレッジ管理支援ソフト「アンサーヘルパー」

問い合わせ対応時に最適な回答と関連する情報を、対応者が直感的に導き出すことができる情報検索システムです。独自の検索ロジックにより、素早く必要な情報を探し出すことができます。

◆様々な顧客対応シーンにおいて、質問に対する回答情報や関連したナレッジを表示する情報検索システムです。
◆優れたFAQ管理機能と、独自の検索ロジック※により、素早く必要な情報を探し出すことができます。

頻繁に質問されるFAQを自動的に上位へ表示するランキング機能

顧客の疑問や質問の言葉をキーに質問登録可能 (複数の質問を登録可能)

似て非なる質問でも同じ回答情報に紐付けできるマルチリンク機能

※独自の検索ロジックとは？
◆検索条件の組み合わせに応じて表示優先度が自動的に決定される。
◆特殊な条件で設定された際に表示優先度を任意で調整できる。
(選択実績の少ない質問でも予め質問が多発すると想定される場合等、必要に応じてFAQとみなし、上位に表示を行う機能)

「アンサーヘルパー」は株式会社メディアクリエイトの製品です。 FAQ : Frequently Asked Questions 「よくある質問とその回答」

2011.4

お問い合わせ先

株式会社 富士通総研

第1コンサルティング本部 金融・地域事業部

〒105-0022 東京都港区海岸1-16-1ニューピア竹芝サウスタワー TEL:03-5401-8386

<http://jp.fujitsu.com/group/fri/>