

チャットボットを活用し 教育ローン活用の 不安や疑問を解消する

JFC 日本政策金融公庫



金田 悠平氏
請川 敬洋氏



藤原 泉
灘波 良一



オペレーション効率化と

顧客満足度向上を同時に実現

「現場の業務負荷軽減」と 「お客さま対応窓口の拡張」 という2つの課題

日本政策金融公庫様の融資制度の1つに「国の教育ローン」があります。「国の教育ローン」のお客さま照会窓口となっている教育ローンコールセンターの運用における1つの課題が、現場のオペレーターの業務負荷を軽減し、オペレーター同士が安心して仕事に従事できる業務環境を整備したいというものでした。加えて、センターになかなか連絡が取れないお客さまに対応したいという課題もあり、お客さまが疑問を自己解決できる仕組みづくりを模索されていました。

日本政策金融公庫様は、それらの課題を解決するためにさまざまな業務パートナーに相談されました。そのうちの1社がトランスコスモスでした。トランスコスモスからの提案は、電話での問い合わせのログや、SEO対策の現状、SNSやホームページにおける動線などを調査して現状を把握すること、そしてどの部分を自動化できるかを検討し、適切なソリューションを導入することでした。

チャットボットの導入に よって課題解決を目指す

調査と検討の結果、チャットボットの導入が有効であるとトランスコスモスは考え、複数企業の提案の中からその案を採用いただき、競争入札のステップを経て構築作業に取り掛かりました。シナリオ作りにおいては、コールログからお問い合わせの多い内容を選別しました。また、ホームページの利用状況の調査から、問い合わせの多くが新規お客さまからのものであることが判明したため、できるだけ少ない時間で疑問に答えられる流れをつくりました。さらに運用後にも、お客さま行動にもとづいて、

回答内容の最適化やボットの構造改善などを進めました。例えば、ホームページに滞在しているお客さまが一定時間アクションを起こさなかった場合に吹き出しメニューが自動で表示される「プロアクティブチャット」の導入もその一つです。

チャットボット導入後の利用動向を見ると、朝の通勤時間帯、夜間、週末などに利用するお客さまが多く、これまでセンターにコンタクトできていなかった層とのコミュニケーションが実現したことが明らかになりました。電話をかける前における程度疑問を解決するためにチャットボットを活用する人も多く、その後の電話でのコミュニケーションが非常にスムーズになるという効果も生まれました。

「自己解決率80%」という 高い数値を実現

綿密なDX調査をもとにした回答内容の最適化や、ボットの構造改善を継続的に行う中で、お客さまが確実に求める回答にたどり着いたかどうかを示す「自己解決率」が約80%にまで向上したのも大きな成果でした。これは、トランスコスモスのチャットボット活用支援例の中で類例のない高い数値です。また、プロアクティブチャットの仕組みの導入後の1日あたりの流入数は、前年同月のおよそ130%増となっています。

お客さま満足度をさらに上げるために、トランスコスモスは「有人チャット」の導入を提案し、これもチャットボットと同様のステップを経て実現の運びとなりました。有人チャットの運用には、電話でのオペレーションとは異なるスキルが求められます。そのようなスキルを身につけるためのプログラムをトランスコスモス独自の「チャットオペレーション実務能力認定」の教育プログラムの中から提供しました。その後も、DX調査をもとにホームページ構成の改善を提案し、CX(お客さま体験)の向上に向けた支援を引き続き続けています。トランスコスモスは今後

も、デジタルテクノロジーを活用した新しい仕組みを提案し、日本政策金融公庫様の事業成長を力強くご支援していきたいと考えています。

詳細はこちら /
[対談記事全文](#)



ご担当者コメント



日本政策金融公庫
国民生活事業本部 生活衛生業務部
教育貸付グループ グループリーダー代理
金田 悠平氏(写真左)

日本政策金融公庫 教育ローンコールセンター 所長
請川 敬洋氏(写真右)

トランスコスモスにはその瞬間のみならず先々を見通したご提案をいただいていると感じます。私たちの業務内容をしっかり理解し、テクノロジーの要件を踏まえたうえで、どのようなアプローチが適切かを細かく検討していただいています。チャットボットの改善の提案内容にも納得できるものが多かったですね。現在、DX推進があらゆる企業の課題となっていますが、チャットボット導入はまさにDXの一環と言えます。今後もお仕事をご依頼できる機会があれば、ぜひご助力いただきたいと考えています。政策金融機関として「家庭の経済的負担の軽減」及び「教育の機会均等」を的確に遂行していくために、今後も外部の委託業者の皆さまのお力をお借りしながら、お客さまのための教育ローンコールセンターづくりに取り組んでいきたいと思っております。

※記載の内容・お役職等の情報は、2023年2月取材時のものです。

お問い合わせはこちら ▶ <https://www.trans-plus.jp/cotra/contactwp>

