

# チャンネルをマルチ化し 多様なニーズに 対応していく

**MIZUHO**  
みずほ信託銀行  
川島 敬司氏



**trans  
cosmos**  
小野 一富  
高橋 泰一



想いを共有し、未来に進んでいくために

## 銀行の「顔」としての コンタクトセンター

700社を超える企業の株式実務を代行しているみずほ信託銀行様の株式戦略業務部のコンタクトセンターは、株主様からの問い合わせに最初に対応するいわば銀行の「顔」です。問い合わせ内容はさまざまであり、企業ごとに手続きも異なるため、オペレーターの対応は多岐にわたります。トランスコスモスは2019年5月からこの業務のご支援を続けてきました。コンタクトセンターの課題の一つは、繁閑差への対応でした。企業の株主総会が集中する6月から7月にかけて、株主様からの問い合わせが一気に増加します。この繁忙期に電話の待ち時間をいかに短縮し、いかに応答率をキープしていくか……。その課題を解決するためにみずほ信託銀行様が2022年に導入したのが、ボイスポットによる自動音声案内でした。トランスコスモスはテストを何百回も繰り返しボットをカスタマイズし、繁忙期の呼量増加に対応する基盤構築をご支援しました。

## チャットボット導入が もたらした成果

2023年に入って新たに導入したのがチャットボットです。株主様の中には、オペレーターと直接話したい人もいれば、簡単な要件はできるだけ短時間で済ませたいと考える人もいます。チャンネルをマルチ化して、そういった多様なニーズに応えること。それがチャットボットを導入した理由でした。チャットボット導入後の最初の繁忙期には、問い合わせの約半数にチャットボットで対応することができました。また夜間や週末など、センターの受付時間外での対応ができるようになったことも大きな成果でした。

さらに、ホームページのFAQの改訂作業にも取り組み始めています。株主様の疑問をFAQでスピーディに解決することができれば、CX（顧客体験）が向上するばかりでなく、株主様、コンタクトセンター双方の労力を大きく軽減することができます。トランスコスモス独自の方法でFAQを調査したところ、電話での問い合わせのおよそ45%はFAQでカバーが可能であるという結果が出ました。その解決率が実現できていないのは、FAQの存在を周知できていないことや、FAQの見出しの表現や文章の内容が疑問にヒットする形になっていないといった理由があると考えられました。電話で寄せられた声を検証し、よりわかりやすい内容にFAQを改善していく。そんな作業にトランスコスモスはみずほ信託銀行様とともに取り組みを開始します。

## カスタマーの声から 未来をつむいでいく

コンタクトセンター業務において、みずほ信託銀行様がとくに重視されているのが、応答率、対応品質、生産性の3つの指標です。トランスコスモスの支援が始まった当初は十分ではなかった応答率は、その後のオペレーションの改善などによって、現在は90%まで上がっています。一方、対応品質をセンター全体で上げていくために現場研修を継続的に実施し、オペレーターごとの品質の差をなくしていく取り組みを続けています。生産性については、2020年の時点で一件の電話当たり1000秒（16分から17分）ほどの時間がかかっていました。これもその後の3年間で平均700秒まで短縮することに成功しています。みずほ信託銀行様は「想いをつなぎ、豊かな未来をつむぐ」というビジョンを掲げていらっしゃいます。トランスコスモスの役割は、コン

タクトセンターに寄せられた声を確実にみずほ信託銀行様に「つなぎ」、それをもとによりよい未来を「つむぐ」お手伝いをする事です。これまで築き上げてきたパートナーシップをさらに強固なものとし、今後もみずほ信託銀行様のカスタマーサポートの質の向上に寄与していきたいと私たちは考えています。

詳細はこちら /  
[対談記事全文](#)



## ご担当者コメント



みずほ信託銀行 株式戦略業務部長  
川島 敬司氏

多様化するお客様のニーズにお応えしていくには、さまざまなサービスやテクノロジーを組み合わせることが必要です。しかし、私たち自身がそういったサービスやテクノロジーを持っているわけではありません。外部のパートナーの皆さんから提案をいただき、話し合いを重ねながら、よりよいものをつくってCXを向上させていくことが必要です。委託する側と委託される側という関係性ではなく、お互いに率直な意見を出し合い、ときにはぶつかり合って、ともに最良のものをつくっていく……。それが真のパートナーシップであると私たちは考えています。2019年以来、トランスコスモスはそのような私たちの思いを受け止め、優れた組織力によってコンタクトセンターの安定運用の実現に力を発揮してくださいました。これからの引き続きのご支援に期待しています。

※記載の内容・お役職等の情報は、2023年6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>

