

コトをITで変えていく。

**GMO** CLOUD

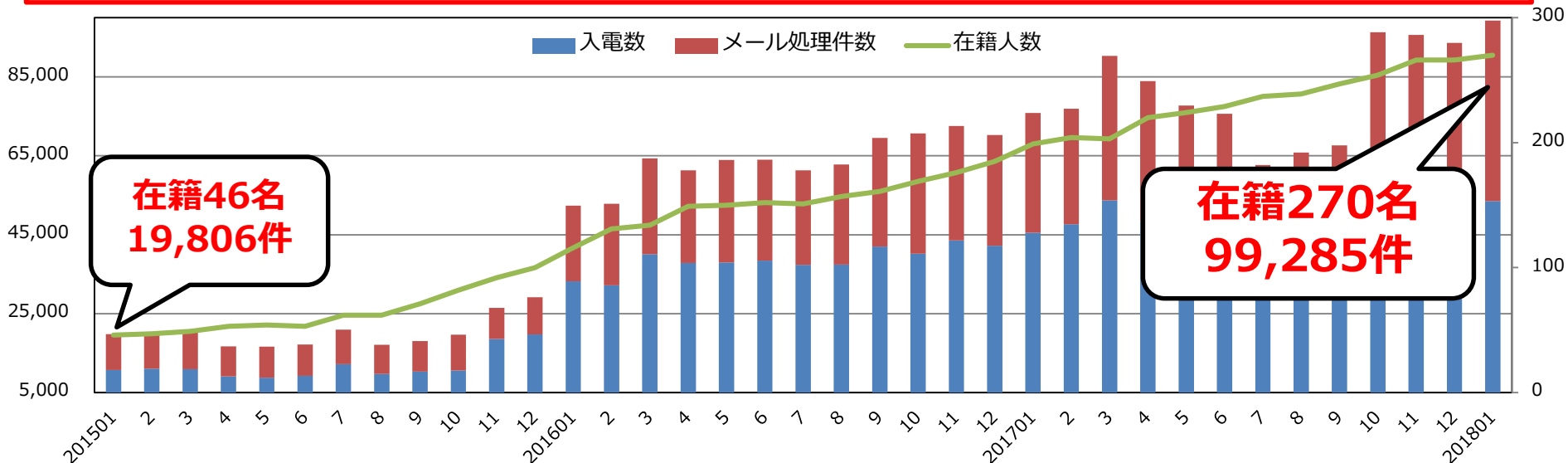
# GMOクラウド株式会社 下関支社 沿革



- **1999年** 山口県の情報産業の発展を目的として、  
山口マルチメディアコミュニケーションズ株式会社設立
- **2005年** 現GMOクラウド株式会社と資本・業務提携
- **2012年** GMOビジネスサポート株式会社に社名変更  
GMOクラウドグループの顧客サポート品質強化  
を目的とし、コンタクトセンターを新規立ち上げ
- **2015年** GMOクラウド株式会社と合併  
自社サポート運営で得たノウハウを元に、GMOインター  
ネットグループを中心にサポート業務の受託を開始

# 問い合わせ件数実績推移

3年間で問い合わせ対応数5倍、在籍人数6倍



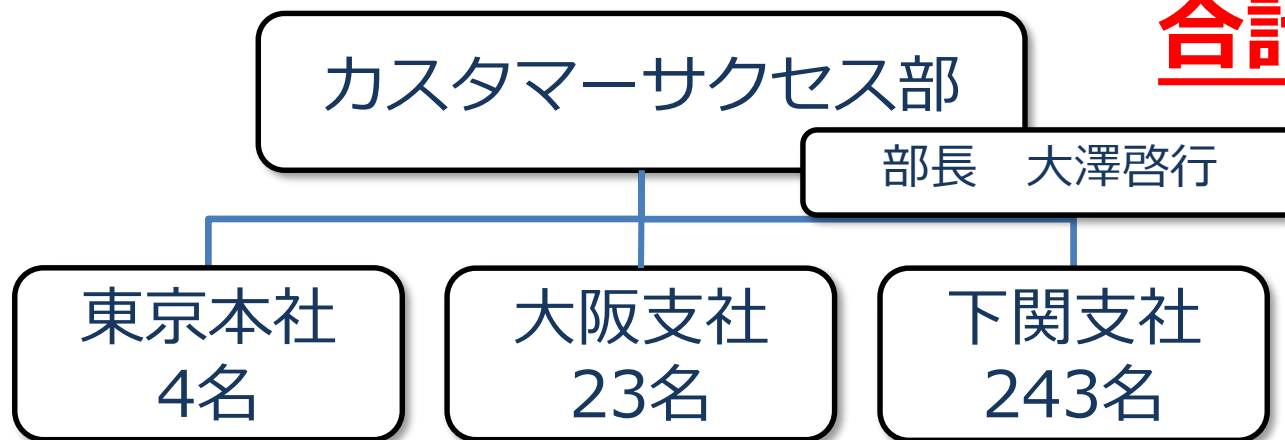
# 窓口運営状況

GMOグループ各社を中心に37の窓口を運営

代表電話窓口	17社	ゲーム・アプリ関連窓口	2社
ISP関連窓口	1社	金融関連窓口	3社
ドメイン関連窓口	4社	期間限定窓口	5社
ホスティング関連窓口	4社		
SSL関連窓口	1社		

# カスタマーサクセス部

合計 **270**名



## 自己紹介

1999年GMOクラウド株式会社（当時ラピッドサイト株式会社）に入社。  
レンタルサーバーサービスにおける事務処理とCSに従事。

2012年、品質強化を目的として下関でコンタクトセンターの立ち上げを担当。

現在はカスタマーサクセス部部長として、自社サービスのサポート品質向上、クライアント企業の成功のお役に立つこと、および下関のさらなる発展を目指し、日夜カスタマーサポートの強化に取り組んでおります。

## 当社の強み：その① 教育体制

- ・ 高い品質を維持しつつ規模を拡大し続ける
- ・ 電話対応を行ったことがない方が、安心してサポート業務に従事できる

入社

導入研修

- ・ 会社規則
- ・ 評価制度

基礎研修

- ・ 社会人基礎
- ・ PCスキル研修
- ・ サポートスキル研修

配属テスト

- ・ 一般筆記テスト
- ・ 敬語筆記テスト
- ・ メール実技テスト
- ・ タイピング実技テスト
- ・ サポートスキルテスト
- ・ CMBOK EN受験

配属

- ・ 部門固有

## 当社の強み：その② 資格取得の推進

クライアント企業に**安心・満足**いただけるよう、  
**有資格者が電話対応を行うコンタクトセンター**を目指し、資格取得を推進



73



85



147



9



20

## 当社の強み：その③ リアルタイム監視

- ・ 受電率の推移や待ち呼の状況
- ・ 長時間通話の発生やクレームの発生

スプリット/スキル	窓口A	窓口B	窓口C	窓口D	窓口E
スキル状態	NORMA	NORMA	NORMA	NORMA	NORMA
待ち呼	0	3	1	0	0
最長待ち呼	:00	5:54	3:52	:00	:00

エージェント名	AUX理由	状態	アクティブスプリット/スキル	時間
Aさん		ACD	窓口A	<b>:20:35</b>
Bさん		ACD	窓口B	:00:10
Cさん		ACD	窓口C	:01:59
Dさん		ACD	窓口D	:01:38
Eさん		スタン		:06:58
Fさん		スタン		:08:39
Gさん		スタン		:00:55

## 当社の強み：その④ お客様満足度の自動集計

- ・ セールスフォースを利用し、対応に関するお客様満足度を自動的に集計
- ・ 不満足、未解決であることが判明した場合、当社よりご連絡し問題解決へ

スタッフの対応について

担当させていただいたスタッフの対応は、ご満足いただける対応でしたでしょうか。 **[必須]**



## 現在の取り組み：FAQシステムを利用した問合せ削減

- ・ Oracle RightNow Cloud Service を利用したFAQによる自己解決システムを構築
- ・ 3年間で問合せ率38.3%削減

### よくあるご質問

- Q 利用しているサービスがわかりません
- Q 受信サーバー（POP3）や送信サーバー（SMTP）の設定を知りたい。
- Q メールの送受信ができなくなりました
- Q ログイン情報がわかりません

よくあるご質問を検索

STEP1 サービスを選ぶ

すべての高材

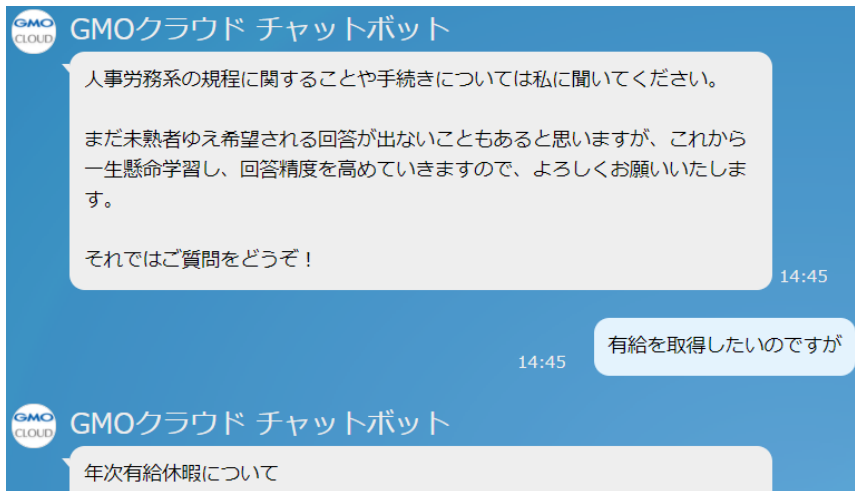
STEP2 キーワードを入力する

検索

入力例：お客さまID確認、メール設定

## 現在の取り組み：チャットボットを利用した社内支援

- ・ 人事、労務、総務系の社内問合せ
  - ・ 新人スタッフ向け自己解決用
- 5月リリースを目指しトライアル中



## 今後の取り組み：カスタマーサクセスの拡大

ご紹介した強みや、現在の取り組みを推進し、  
私たちにお仕事をお任せいただくお客様のサクセスを拡大して参ります。



カスタマーサポートや、バックオフィスの品質、業務効率でお困りでしたら、  
お気軽に、GMOクラウドにご連絡ください。



すべての人にインターネット

GMO