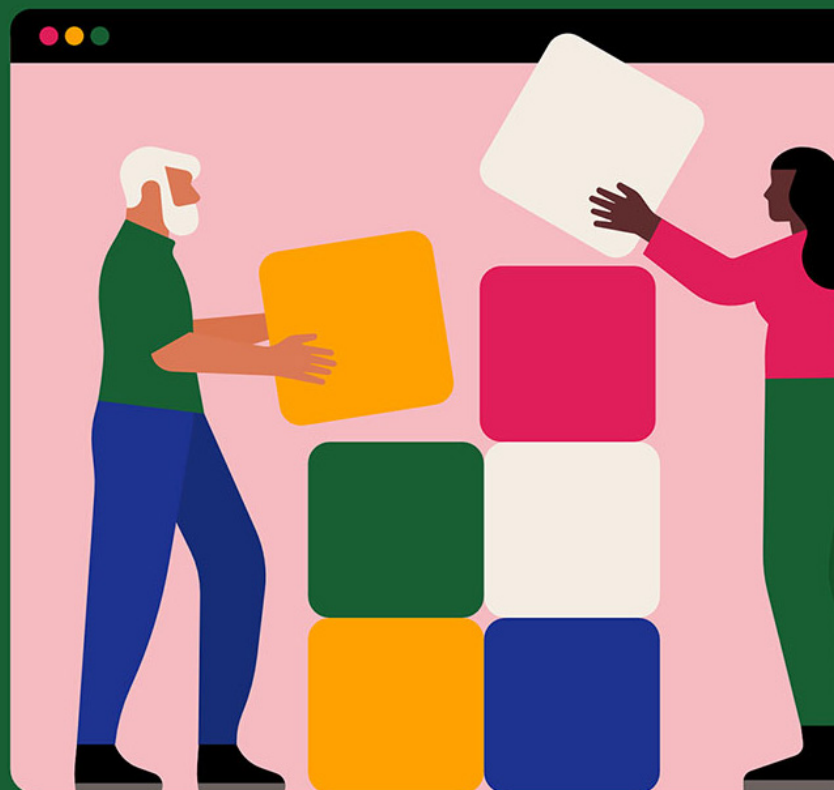


上質なカスタマーサービス を実現するための Slack ハンドブック

問題をすばやく解決し、顧客体験を変革する「インテリジェント プロダクティビティ
プラットフォーム」としての Slack 活用ガイド



目次

| | |
|-------------------------------------|-----------|
| はじめに | 3 |
| オンライン化が進むカスタマーサービス | 4 |
| サービス部門の運営に欠かせないプラットフォーム | 5 |
| 担当者の体験を向上させる | 5 |
| 顧客の体験を向上させる | 6 |
| Slack はカスタマーサービスに最適なプラットフォーム | 7 |
| サービス部門に役立つ、Slack ならではの特長 | 7 |
| サービス部門に愛されるプラットフォーム | 8 |
| Slack で顧客の問題をスピーディーに解決 | 9 |
| 顧客体験を変革する | 9 |
| 1つのチームとして力を結集する | 10 |
| チャンネルと検索機能で、問題をすばやくトリアージ | 11 |
| コミュニケーションをスピードアップ | 13 |
| サービス部門の業務プロセスを自動化 | 14 |
| 顧客体験を変革する | 16 |
| カスタマーサービスの効果を測定 | 18 |
| 今すぐ始めましょう | 19 |

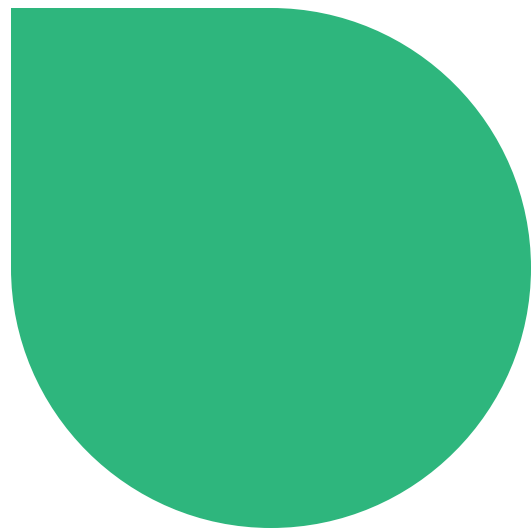


はじめに

顧客のロイヤルティを獲得することは、ビジネスにおいて最も難しく、最もやりがいのある仕事のひとつでしょう。とりわけ問題が発生し、顧客が今すぐに助けを必要としている場合にいかに対応できるかは、カスタマージャーニーを通して満足度の高い体験を提供していくための試金石となります。

幸い現代においては、サービス部門が利用できるさまざまなツールが登場しています。たとえ問題が発生したとしても、チームが高いスキルを持って、一人ひとりに合わせたサポートを即座に提供できれば、顧客に心地よい体験をもたらし、リピーターを獲得できる可能性が高まります。

今日、多くの企業において、**インテリジェント プロダクティビティプラットフォームとしての Slack が、カスタマーサービスを変革しています。**そのような企業は、Slack で問題をすばやく解決して、より良い顧客体験をもたらし、自動化や AI を活用して、問い合わせ対応時間の短縮、ネットプロモータースコアの向上、ワークフローの効率化を実現しています。皆さまの会社でもこれは実現可能です。本ガイドブックでは、その方法をご紹介します。



オンライン化が進む カスタマーサービス

テクノロジーの急速な進歩により、顧客と対話し、そのニーズを把握する方法も根本的に変わりました。近年ではソーシャルメディア、高速インターネット、スマートフォンの普及により、顧客とサポートチームがやり取りする手段がこれまでになく多様化しています。そこに新型コロナウイルスの感染拡大により、物理的なコールセンターは一夜にして閉鎖され、顧客も企業も、さまざまな新しい問題への対処を迫られました。

企業のサービス部門は、リモートワーク環境においても生産性を維持するために、新しいツールや戦略を採用するようになりました。

65%

自動化を利用して業績を上げているサービス部門の割合

88%

サービス部門における 2020 年以降の AI 利用の増加率 (24% から 45% に増加)

出典: Salesforce 『State of Service Report (第 5 版)』

一方で、顧客はより迅速な対応や、オンラインでのサポートを求めています。

77%

企業に問い合わせた際に、すぐに担当者とやり取りできることを期待している顧客の割合

74%

対面や電話で受けられるサポートを、オンラインで受けたいと思っている顧客の割合

出典: Salesforce 『State of the Connected Customer (第 6 版)』

つまり、オンラインコマースが発展したこと、リモートワークへの移行が進んだことにより、サービス部門の働き方と、顧客が求めるサポートの質が、根本的に変化したと言えます。



サービス部門の運営に欠かせないプラットフォーム

場所や時間を問わず、サービス担当者に十分なサポートを提供して、顧客に適切な回答をタイムリーに返せるようにするために、企業は新しいソリューションに目を向けていく必要があります。つまり、チーム、ツール、パートナー、顧客を1か所に集約できる、**プロダクティビティプラットフォーム**が求められます。

そのようなプラットフォームを活用することで、チームは以下のことを実現できます。

- コミュニケーションの一元化、リアルタイムでの共同作業、ツールやワークフローの統合により、さらに迅速に問題を解決できるようになる
- サイロ化を解消することで、担当者と専門知識を持つスタッフが簡単に協力できるようになり、顧客からのフィードバックを共有して、すぐにアクションを起こせるようになる
- 働き方の柔軟性が向上することで、サービス担当者がどこからでも仕事ができるようになる
- カスタマーサービスの業務を自動化することで、担当者は不要なタスクから解放され、顧客のサポートに注力できるようになる

担当者の体験を向上させる

組織全体が1つのプラットフォームでつながることで、誰がどこにいても、一元化された環境で充実した仕事ができるようになります。

「担当者がより柔軟なスケジュールで働けるようにした組織では、従業員のウェルビーイングが大きく向上しています。一方で、業務効率の低下はほとんど、または全くみられていません」

出典：『[Predicts 2022: Customer Service and Support - Paving the Way for Greater Ambition and Responsibility for the Customer Experience, 2021](#)』（Gartner®、2021年）。GARTNERは、米国およびその他の国におけるGartner, Inc. またはその関連会社の登録商標およびサービスマークであり、許可を得て使用しています。無断複写・転載を禁じます。



顧客の体験を向上させる

カスタマーサービスを向上させる新しいテクノロジーを取り入れることで、企業は顧客体験にも直接的に良い影響をもたらせます。

15~20%

テクノロジーを活用して顧客体験を変革した企業における、顧客満足度の向上率

出典: [McKinsey](#)

サービス部門がプロダクティビティプラットフォームを利用するメリットの詳細をご覧ください。



Slack はカスタマーサービスに最適なプラットフォーム

2014年のサービス開始以来、Slack は人、情報、ツールを結びつける信頼性の高いコラボレーションハブとして広く利用されてきました。2,600種類以上のアプリと連携でき、**堅牢な API** も備えた Slack は、サービス業務の効率化、日常的なタスクの自動化、背景情報を踏まえた顧客とのやり取りに役立つプラットフォームです。

サービス部門に役立つ、Slack ならではの特長

Slack は、ほかのソリューションにはみられない以下のような機能で、カスタマーサービス業務の合理化・強化に貢献します。

- チームの垣根を越えた**チャンネル**により、ケースに関する情報を迅速に共有でき、適切なメンバーで力を合わせて問題をトリアージできる
- 組織全体の情報に対する AI を活用した**検索**により、担当者は部門を超えて、適切な専門知識にすばやくアクセスできる
- ワンクリックで応答できる**リアク字**（絵文字によるリアクション）や、ローコードで作成できる**ワークフロー**により、顧客の問題への対応・エスカレーション・解決が容易になる
- **Salesforce Service Cloud** や **Jira** などの強力なツールと、簡単に**連携**できる
- **Slack コネクト**による外部とのコラボレーションにより、顧客やパートナーにも安全に会話に参加してもらえる



サービス部門に愛されるプラットフォーム

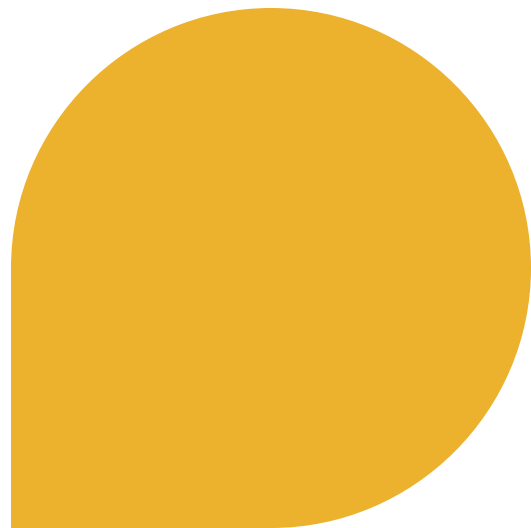
もうひとつ注目したいのは、Slack は多くのサービス担当者が積極的に採用しているツールであるという点です。最近の **Forrester Consulting** による「**Total Economic Impact**」調査¹でも、Slack の利用によって、サービス部門の従業員の満足度が向上することがわかりました。特に、Slack の以下の特徴が高く評価されています。

- チームメンバー間でスムーズに情報をやり取りできる
- よりタイムリーで直接的なフィードバックが可能になり、コーチングの機会が増える
- 新規採用メンバーのオンボーディングにかかる時間を短縮できる
- 在宅勤務が中心の環境において、組織文化の醸成に役立つ

「コミュニケーションの観点で、Slack は私たちのチームに必要不可欠な存在です。Slack チャンネルは、答えを探すためのナレッジベースとなっていて、上司とやり取りする際にも役立ち、最終的に KPI の達成にも貢献しています」

Brian Malone 氏
Director of Customer Service, **Shipt**

¹ 出典：『サービス部門のための Slack の Total Economic Impact™』（Slack の委託により Forrester Consulting が 2021 年 4 月に実施した調査）



Slack で顧客の問題をスピーディーに解決

Slack には、サービス部門がカスタマーサポート業務を効率化し、さらに拡張させていくための、さまざまな機能やインテグレーションが備わっています。それらを詳しくみていきましょう。

顧客体験を変革する

サービス業務において、一定の処理が自動でなされるようになると、担当者にはより複雑なケースが回ってくるようになり、その分野に精通した専門スタッフに支援を依頼することが増えてきます。その際に、階層型のサポートモデルが採用されていると、顧客がストレスを感じやすくなります。実際に、**顧客の 83% が、複雑な問題でも 1 人の担当者に話すだけで解決してもらいたいと考えている**というデータがあります。問題がたらい回しにされると、顧客の満足度が下がってしまうのは想像に難くないでしょう。

Slack は、**Salesforce Service Cloud** との**連携**により、階層型ではないシームレスなケース管理のアプローチを実現します。担当者は問い合わせ情報を Slack に簡単に取り込み、逆に Slack チャンネルからもデータを直接更新できるようになります。

階層をなくすことで、摩擦が減り、1 つの窓口ですばやく問題を解決できるため、顧客体験の向上につながります。同時に、担当者の仕事も効率化でき、必要に応じて適切な専門スタッフと共同作業できるようになるため、サービス部門にとっても大きなメリットになります。

その結果、あらゆる顧客に質の高いサービスを提供できるようになります。**サービス部門のための Slack** についての詳細もご覧ください。

また、Slack を **Jira**、**Intercom**、**Freshdesk**、**Zoho Desk**、**Halp** といった広く使われているチケットソリューションと連携させることも可能です。例えば、患者とヘルスケア企業をつなぐ **83bar** 社では、サービス部門が利用する Slack ワークスペースを、ヘルプデスクソリューションの Halp と連携させることで、これまで 1 日半かかっていた問い合わせへの平均対応時間をわずか 1 時間に短縮できました。

最後に、このようなインテグレーションは、チームと担当者の双方にメリットをもたらすという点も注目に値します。つまり、チームは Slack 内でインシデント情報を簡単に確認できるようになり、担当者は同僚や顧客に向けた情報更新をすべて Slack 内で行えるようになるのです。



「Slack を使えば、質問に答えるために必要な情報がすぐに見つかるため、簡単かつ効率的にトラブルに対応できます。Slack のおかげで、問題をほぼリアルタイムで解決できるようになりました」

Sebastian Burzacchi 氏
Vice President of Service Operations, [Oscar Health](#)

[Slack App ディレクトリ](#) で、Slack との連携が可能なソリューションの一覧をぜひご確認ください。

1 つのチームとして力を結集する

Slack のようなコラボレーションプラットフォームを利用することで、チームは情報をすばやく共有し、力を合わせて問題解決に取り組めます。サービス部門では、1 人の担当者がプロセスを主導できるようになり、複雑な対応が求められる場合でも、ほかのメンバーに引き継ぐことなく最初から最後までケースを管理できます。

複雑な問題が発生した際には、担当者は Slack 内からすぐにスウォーミングのワークフローを開始して、必要なスキル、対応可能性、キャパシティに基づいて、部門の垣根を越えて適切な専門スタッフと自動でつながることができます。このようにメンバーの力を結集する [スウォーミング](#) によって、階層化された組織で起こりがちなタイムラグを最小限にできます。その分野に詳しいエキスパートを Slack 内で直接かつ自動的に集められることで、ケース解決のスピードアップにつながるのです。

Salesforce では最近、このアプローチのメリットを評価するために、同社の一部のサポートチームを対象に、[Slack を活用したスウォーミングプログラムのパイロット版](#) をテストしました。その結果は上々で、Salesforce はこのモデルをグローバルなサポート組織全体に展開する予定です。

Slack を活用したスウォーミングモデルへの切り替えが Salesforce にもたらした効果：

26%

ケース解決までにかかる日数が短縮

19%

当日中に解決されるケースが増加



スウォーミングはこのような指標を改善させるだけでなく、顧客体験に真のメリットをもたらします。顧客は担当者から担当者へとたらい回しにされることなく、プロセス全体を通じて1つの窓口で同じ相手からサポートを受けられ、信頼度も高まります。

その効果は、以下のような数字にも表れています。

36%

Intuit Quickbooks 社はサービス業務に Slack を活用することでケース解決時間が短縮

12%

Intuit Quickbooks 社のサービス部門では、Slack の採用により NPS® スコアが向上

Slack を活用したカスタマーサポート部門でのコラボレーション方法について、[詳細をご覧ください](#)。

チャンネルと検索機能で、問題をすばやくトリアージ

サービス部門にとって、ケースへの対応状況を把握すること、顧客の疑問にすばやく回答することはきわめて重要な責務です。Slack を使えば、この2つの仕事がより簡単になります。

多くのサービス部門では、個々のケースや顧客ごとに専用の Slack **チャンネル** を作成することで、問題を整理し、情報を見つけやすくしています。



さらに、組織全体のデータに対して、Slack の AI を活用した**検索**機能を使うことで、担当者は必要な情報をすばやく発見して、顧客からの質問に回答できます。検索機能ではその分野に詳しいエキスパートも見つかるため、より詳しい情報が必要な場合に、適切な関係者にすぐにサポートを依頼できます。



会計ソフトウェア企業の **Xero** も、このような機能をカスタマーサービスの効率化に活用しています。同社の CX (カスタマーエクスペリエンス) チームの担当者は、以前は主にメールでコミュニケーションを取っていましたが、現在では専門分野に特化した 30~40 件の Slack チャンネルでアイデアや情報を共有しています。メンション、リアク字、コメントスレッドも使って、ケースの割り当てや受諾をすばやく行い、解決に向けた進捗状況を追跡しています。

「(ケースへの対応を引き受ける人が決まれば) 担当者は次の顧客の対応に移れるため、顧客の待ち時間を短縮できます。これは大きなメリットです」

Matt Simpson 氏
Lead Workflow Coordinator, Customer Experience, **Xero**



コミュニケーションをスピードアップ

現在、**サポート部門の76%**がリモートワーカーで構成されており、その数はさらに増えていくと見込まれます。多くの担当者がさまざまな場所やタイムゾーンで働く今、良好なコミュニケーションを築くことはきわめて重要です。この課題に対しても、Slackにはアイデアや情報の共有に役立つさまざまな機能が備わっています。

例えば、音声や動画で会話できる Slack の**ハドルミーティング**は、担当者がチームメンバーと問題のトリアージを速やかに行いたい時に便利です。同僚から専門知識をすぐにシェアしてもらい、顧客にすばやく回答を提示することにも役立ちます。ハドルミーティング中に画面を共有して、文書やウェブサイトを一緒に確認することも可能。ミーティングの内容は自動的に書き起こされるため、会社のナレッジとして保存でき、後からほかの人も参照できます。



「すぐに開始できるハドルミーティングは、リモートワーク環境において本当に力を発揮するツールです。最前線のエキスパートが適切な相手と情報を共有するのに役立ちますし、全員が在宅勤務をしているなか、メンタルヘルスを保つ上でもハドルミーティングは重要な役割を担っています」

Gabrielle Dracopoulos 氏
Head of Customer Success, **Intuit**



担当者は Slack **クリップ**を使って、特定のインシデントについての見解を録音・録画することもできます。顧客側でも、実際に発生している問題をクリップで記録し、**Slack コネクト**チャンネルを介して、担当者に共有することができます。

ハドルミーティングと同じく、クリップも自動的に書き起こされ、後から参照できます。ライブキャプション機能も搭載されており、すばやい内容の把握に便利です。

コンピューターメーカーの **Dell Technologies** に、Slack のクリップは大きな変化をもたらしました。同社はハードウェアや製品のデジタル版を顧客に試用してもらい、そのフィードバックを記録した動画をクリップで共有してもらっています。担当者は顧客が経験している技術的な課題を包括的かつ感覚的に理解でき、すばやい問題解決につながっています。

「クリップを使うと、顧客が見ている内容を動画でじかに確認できるため、サポートの提供や問題解決の時間短縮に役立ちます」

David Felt 氏

Technical Marketing Engineer, **Dell Technologies**

サービス部門の業務プロセスを自動化

サービス担当者の多くは、承認を依頼したり、顧客からのフィードバックを製品チームに伝えたりといった日常的なタスクに、かなりの時間を費やしています。Slack を使えば、このようなタスクの多くを自動化できるため、担当者は顧客の満足度に直結するような重要な仕事に力を注げるようになります。



例えば、Slack の**ワークフロービルダー**を使って、顧客からのフィードバックの収集を効率化・標準化できます。専用チャンネルにワークフローを設定することで、必要な情報を収集・整理して、プロセスを迅速に実行できるよう担当者を導けます。



通信大手 **T-Mobile** のサービス部門は、1 億人以上の顧客へのサポートをさらに向上させようと、Slack を導入しました。チームでは、進捗状況をマネージャーに伝えたり、仲間の成果を称えたり、ワークフローを使ってさまざまな仕事が行えるようになっています。

「かつては必要な情報を得るために、たずねるべき人を常に探しているようでした。今では全員の生産性と効率が向上し、まさに win-win の関係になっています」

Rasha Alkhatib 氏
Customer Experience Manager, **T-Mobile**

さらに画期的な自動化と AI の機能も登場します。**Slack AI** では、生成 AI が要約と文書作成をサポート。**Einstein Knowledge Bot** は、チームによるスウォーミングの際に、ナレッジ記事から抽出した回答を会話形式で提供します。



顧客体験を変革する

サービス部門が Slack を活用して、問題を迅速に解決し、窓口を一本化できれば、きっと顧客から高く評価されるでしょう。しかし、Slack によってもたらされる顧客体験の向上は、これにとどまりません。

顧客との関係を深める

一般に顧客が増えれば増えるほど、一人ひとりに合わせて質の高い体験を提供することは難しくなっています。

そこに Slack を活用すれば、高品質なサポートを維持しながら、顧客サービスの幅を広げられます。顧客対応チームは、**Slack コネクト**チャンネルを通じた直接のやり取りによって、顧客にさらにパーソナルで透明性の高い体験を提供でき、不要な引き継ぎやエスカレーションを減らして、解決時間を短縮できます。



サポートエージェンシーの **Influx** では、特定の顧客のために個別の Slack コネクトチャンネルを開設し、インシデントに対応したり情報を共有したりする専用のスペースとして活用しています。これはリモートワークが中心で、対面で集まる機会がない Influx の担当者にとって、貴重な仕組みとなっています。

「コールセンターやサポートをオンライン化するなんて不可能だと言われました。それを可能にするために必須のツールが Slack なのです」

Alex Holmes 氏
Chief Growth Officer, **Influx**



カスタマーサービスの効果を測定

カスタマーサービスの品質を数値で評価するのは簡単ではない一方、サービス部門がプラットフォームを導入することの価値を示す指標は数多くみられています。

2021 年の **Forrester Consulting** による「**Total Economic Impact**」調査では、Slack を使用しているサービス部門について次のようなデータが報告されました。

- ケース解決までの時間が 26% 短縮
- エスカレーションの件数が 17.4% 減少
- 問い合わせ 1 件あたりのコストが 15.1% 減少
- 顧客満足度が平均 11.4% 向上
- 従業員満足度が平均 5.9% 向上
- NPS (ネットプロモータースコア、顧客推奨意向) が平均 9.2% 増加

² ネットプロモーターおよび NPS は登録済みのサービスマークです。ネットプロモータースコアは Bain & Company, Inc、Satmetrix Systems, Inc、および Fred Reichheld のサービスマークです。



今すぐ始めましょう

Slack をプロダクティビティプラットフォームとして活用し、カスタマーサービスを向上させる方法について、ぜひ [Slack の営業チーム](#)までご相談ください。

[「サービス部門のための Slack」のブログ](#)からも、詳しい情報をご覧いただけます。[App ディレクトリ](#)もぜひチェックして、Slack と連携できる多彩なチケットツールやカスタマーサービスアプリをご確認ください。[カスタマーサービスのソリューションハブ](#)では、ウェビナーの視聴、電子ブックのダウンロードが可能です。また、世界をリードする企業による、インテリジェント プロダクティビティプラットフォームとしての Slack の活用ストーリーもご参考にいただけます。



Slack について

人々のビジネスライフをよりシンプルに、より快適に、より有意義にすることを使命とする Slack は、誰もが利用できるノーコードの自動化、シームレスな検索やナレッジの共有、そしてチームのつながりや積極的な関わりを実現するプロダクティビティプラットフォームとして、ユーザー企業の皆さまをサポートします。Salesforce グループの一員である Slack は Salesforce Customer 360 とも深く連携し、営業、サービス、マーケティングなどさまざまな部門の生産性向上に貢献します。詳しくは slack.com/intl/ja-jp または [@SlackHQ](https://twitter.com/SlackHQ) をご覧ください。



本資料は情報提供のみを目的としたものであり、拘束力のある文書ではありません。購入の決定に際して本内容に依拠しないでください。製品や機能の開発、リリース、タイミングは Slack の裁量により変更される場合があります。