

消費者としての視点から 社内サービスの質を問う



顧客のこうした期待の高まりとともに、従業員の期待もまた大きくなりつつあります。従業員は、結局のところ消費者でもあるのです。お気に入りの企業が自分のために提供してくれるような効率的で便利なサービスを、職場にも期待しています。配送日や返品ポリシー、保証に関する質問に対して迅速で丁寧な回答が来るのを待つ消費者のように、従業員もまた、福利厚生や給与、バグの多いノートパソコン、セキュリティバッジの紛失などについて社内でのサポートを必要としている可能性があります。いまや、消費者も従業員も優れたサービスを期待していることに変わりはありません。

シームレスなカスタマーエクスペリエンスの重要性を理解する企業は成長しています。

電話、メール、チャット、Twitterなど、多様なチャネルを使ってアプリケーションやサービスをいつでもどこでも利用できる時代。消費者の間で、よりシームレスに利用できるオムニチャネルサービスへの期待が高まっています。UberやInstacartがその好事例でしょう。

目次

- 3 従業員の満足度と業績の相関関係
- 4 従業員のエクスペリエンスを向上させる要素
- 5 熱意ある従業員を核にエンゲージメントを促進する
- 6 チームの生産性を向上させる
- 8 パフォーマンスを最適化する
- 9 まとめ



従業員の満足度と業績の相関関係

McKinsey&Company社の最近の調査によると、従業員向けに提供されるサービスに対して従業員自身が抱く不満には、大きく分けて3種類あるようです。1つ目は「情報が難解で、すぐに入手できない」、2つ目は「サポートが対応完了するまでにかかる時間が長い」、3つ目は「サポート対応までの複雑なプロセス」です。職場でやりがいを感じられるかどうかは、従業員の定着率を左右する重要な要件です。Gallup社のレポートでは、「現代の労働者は自分にとって何が重要かを把握しており、現状に甘んじようとしません」という指摘もあります。また、プロフェッショナルの多くは、「有意義で目的のある仕事をしたい」「自分の才能や強みを活かして得意な仕事をやりたい」「学んで成長したい」と考えているとの報告もあります。

Fortune誌「働きがいのある企業」年間ランキングの上位企業について調査した結果によると、それらの企業の2009年から2014年までのポートフォリオは、S&P500を84%も上回っていることが判明しています。また、Accenture社が発表した同様のレポートでは、同指数を122%上回っているとされています。職場環境が良好であれば、従業員は自分が評価されているという実感を持つことができます。従業員が満足していれば、業績も自ずと上がります。やる気が出て帰属意識が高まり、協力的になってくれるからです。また別の調査では、営業利益、従業員1人あたりの収益、資産運用利益といった企業の業績指標と従業員の満足度との相関関係が示されています。

「現代の労働者は自分にとって何が重要かを把握しており、現状に甘んじようとしません」

従業員のエクスペリエンスを向上させる要素

日常業務において従業員とのやりとりが非常に多い部門といえば、IT部門とHR(人事)部門でしょう。これらの部門は、従業員が業績を上げ、快適に働ける環境を作るために日々奔走しており、従業員に最適なエクスペリエンスを提供するという厳しいプレッシャーがかかっています。「HR部門の業務プロセスは、自動化されたデータ駆動型のプロセスへと変化しつつあります。データから得たインサイトを活用することで、HRの役割はリアクティブなバックオフィス部門から、データ駆動型のビジネス戦略パートナーへと移行しつつあります。プロアクティブなインサイトを得ることで、人材活用戦略を練ったり、業務のあるべき姿を描いたりすることが可能になるからです」と語るのは、Zendesk HR シェアードサービスチーム グローバルディレクター AnnCatrina-Kligman です。

もう1つの例として挙げたIT部門は、あらゆる従業員の業務に影響を及ぼすような選択を任せられ、大小さまざまな問題を解決するために日々従業員をサポートしています。フレキシブルで簡単に使える社内ポータルを作成して活用し、地域内はもちろん世界中の従業員を各チームでサポートできるようにすれば、従業員は有給休暇の申請、最新情報の確認など、さまざまな業務を1か所で行えます。「セルフサービスはとても便利で、顧客もしくは従業員が必要としている情報を簡単に見つけられるよう設定されているため、IT、HR、マーケティング、財務などの各部門にかかる負担を軽減し、関係者に優れたエクスペリエンスを提供することができます」と、Zendesk 企業ビジネスアプリケーション開発担当 シニアディレクターの Jim Gearhart は語ります。



世界中の何千もの企業が、顧客にシームレスなエクスペリエンスを提供するためにZendeskを利用しています。その対象となるのは顧客だけではありません。Zendeskは、従業員の業務環境を快適にし、企業の成功を大きく後押しする強力な機能も備えています。セルフサービス、AI、アプリ統合、レポートといったサービスを活用すれば、堅牢な社内ヘルプデスクを構築し、従業員の業務効率を高めることができます。Accenture社の調査では、ビジネスリーダーの半数以上は、消費者向けサービスに匹敵するエクスペリエンスを従業員向けに提供していく計画がある、と回答しています。

次の項で、従業員のエクスペリエンスの核となる "3本の柱"を導入する方法について詳しくご紹介します。

熱意ある従業員を核に エンゲージメントを促進する

"腐ったリンゴは、周りのリンゴも腐らせる"という古い格言があります。[Gallup社が2017年に発行した米国の職場環境の状況に関するレポート](#)によると、仕事に対して熱意がある従業員の割合は、世界のトップ企業では70%であるのに対し、米国企業ではたったの33%でした。転職活動をしていることを隠さない、チームや会社を中傷している、こっそり怪しい動きをしているなど、明らかに意欲のない従業員が1人でもいるだけで、無気力や不信感が他の従業員に広がるおそれがあります。このように明らかに意欲のない従業員は、米国従業員全体の16%を占めており、彼らは「非常に意欲的な従業員が作り上げたものを台無しにする」と指摘されています。こうした従業員に居座られても困りものですが、彼らの退職に影響されて他の社員も退職した場合、代替りの人材を探すにはコストがかかり過ぎます。Society for Human Resource Management (SHRM)のレポートによると、1人の従業員の後継者を探すには、その従業員の給与6~9か月分の費用がかかるとされています。さらに、Glassdoorなどの求人サイトにおけるレビューや口コミなどで、いわれのない悪評にダメージを受けることもあります。

一方、熱意ある従業員は、周囲にも良い影響を与え、やる気と満足度を高めてくれます。Gallup社の調査では、「やる気のある従業員は自分の仕事が好きで、所属組織のパフォーマンスを日々向上させている」とされています。しかし、こうした従業員の意欲を低下させる要因もいくつか存在します。社内リソースやシステムの数が多すぎると従業員は混乱し、何を参照すればよいのか、どこに問い合わせればよいのかわからなくなります。また、現状を把握できなかつたり、リクエストへの対応が悪かつたりすると、ストレスがかかります。

Zendeskが提供する優れた社内ヘルプセンターなら、従業員はリクエストの最新ステータスを確認できるだけでなく、可視化された自分のリクエストについて優先順位を付けて追跡できるため、透明性が高まります。

ヘルプデスクチームがZendesk Guideを活用して優れた社内ヘルプセンターを構築すれば、セルフサービスを通じて従業員を支援することもできます。たとえば、HR、IT、マーケティング、財務など、あらゆるチームで利用可能な検索ツールを使って、従業員は必要な情報をすばやく探すことができます。また、マーケティングキャンペーンツールのZendesk Connectを活用すれば、予定している変更やサービス停止などの緊急のお知らせを先回りして伝え、従業員のモチベーションを維持することも可能です。さらに、チャット、メール、電話などマルチチャネルに対応することで、仕事に熱心な従業員の業務環境を支援することもできます。

世界全体で週あたりの買い物客数が7,900万人にもものぼる大手食料品チェーンのTesco社は、2015年後半、9か国46万人の従業員から寄せられる社内の技術的問題や問い合わせにもっと効率的に対応する必要があると判断。Zendesk Guideで構築したセルフサービスの提供を開始してから、従業員が参照するヘルプセンター記事の閲覧数は、1週間あたり約3万件にもものぼっています。しかも、そのうちの79%を占めるチケットは、再転送やエスカレーションをされることなく速やかに解決しています。「導入初期から、社内での需要は非常に高かったですね。Zendeskの導入によりサービスが向上することが分かり、他のチームもZendeskの導入に前向きです」と、Tesco社のサービスデスクでリードプロダクトマネージャーを務めるAdam Bruce氏は語っています。



1.8 時間

職場で従業員が情報検索と収集に費やす平均時間は一日あたり 1.8 時間です。

チームの生産性を向上させる

透明性の高い業務環境を維持し、従業員の期待に応えていくためには、生産性や効率性に優れたヘルプデスクチーム体制を確立するだけでなく、従業員の問題解決に必要なすべての情報を備えることが重要です。しかし、社内ヘルプデスクチームが毎日受け取る大量のチケットや、日常的に使用しているツールの数を考えると、限られたリソースで従業員の要求に対応するのはかなり困難です。

従業員が職場で情報検索や情報収集に費やす時間は一日あたり1.8時間とされています。ヘルプデスクチームのほとんどが従業員の問題を解決するため、複数のツールやシステム、アプリケーションを使っていますが、その数が多いとそれだけ課題も増え、チームの業務効率に影響を及ぼします。たとえば、チケット対応時に複数のアプリケーションを行き来して情報収集する必要があるれば、その分仕事量は増えてしまいます。

Zendeskによりアプリケーションやシステムを統合できれば、従業員は1か所で操作できます。これにより、簡単にアクセスできるようになり、よりスピーディーで、状況に応じたエクスペリエンスを提供することができるのです。Zendeskは時間追跡、変更管理、資産管理、プロジェクト管理やコラボレーションなど、ヘルプデスクチームに必要な不可欠なアプリケーションを中心に750以上ものアプリと連携しています。

たとえば、失業保険処理における課題を可視化するためにZendesk Supportの導入に踏み切った、テネシー州労働局の例を見てみましょう。同局では、導入後、Zendeskの活用範囲が大幅に拡大。しかも、Zendesk製品と連携する革新的なアプリケーションにとどまらず、さらにそのアプリケーションと連携可能なサードパーティー製ツールも活用可能になりました。プロジェクト管理のInnotasと、IT資産追跡のOomnitza以外にもオープンソー

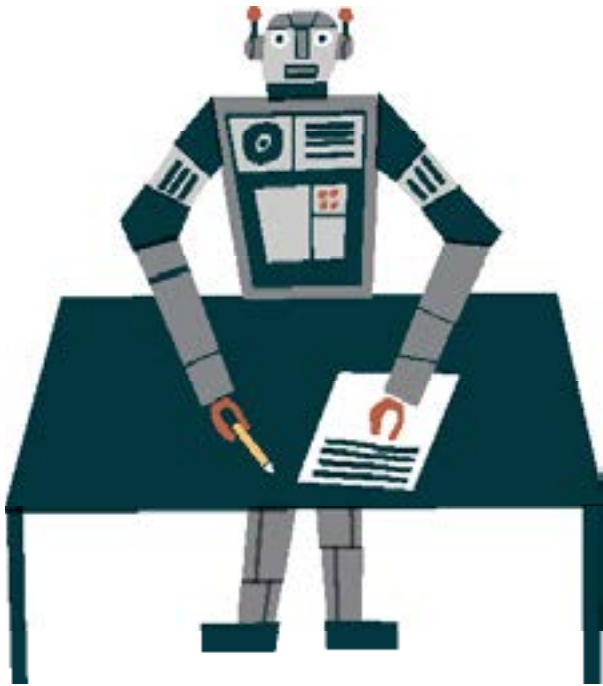
スのKPIダッシュボードを提供するGeckoboardや、管理職や職員に稼働状況を知らせるデジタルサイネージを提供するRise Visionにより、サポート体制が強化されています。

Zendeskを使ってカスタマーサービスを提供する場合、エージェントや管理者はプライマリユーザーですが、Zendeskを社内で使用する場合は、社内の従業員やエージェントが"顧客"となります。たとえば、エージェントの役割を担うHRのマネージャーは、一従業員としてIT部門にリクエストを送信することがあるでしょう。このようなケースがあると、ヘルプデスクチームに届くリクエスト量に影響を及ぼします。たとえば、大規模小売業者の場合、サポートを必要とするのは一部の消費者のみです。しかし、相手が従業員となると、全員が何らかのタイミングでサポートを必要とすることになり、すべてのリクエストに効率よく対処できなければなりません。

そこで注目したいのが自動化の機能です。解決が容易な質問の処理をAIの自動回答に任せることで、従業員はより高レベルな問題の解決に時間を使うことができます。また、[Answer Bot](#)を使うとよくある質問への応答が自動化でき、迅速なサポートが可能になります。他にも、エージェントのチケット処理をスピードアップ

するものとして、ヘルプセンター内の記事を簡単に参照できるナレッジキャプチャーアプリがあります。ナレッジキャプチャーアプリとは、チケットのブランドや使用言語に基づいて、[記事を自動的に検索・提示](#)するものです。関連記事へのリンクをチケットの回答の中にワンクリックで挿入することも可能です。

解決が容易な質問の処理をAIの自動回答に任せることで、従業員はより高レベルな問題の解決に時間を使うことができます。



パフォーマンスを最適化する

企業において、パフォーマンスの可視化に苦労している管理者は少なくありません。顧客向けのサポートデスクだけでなく、社内向けのサポートチームにとっても大きな問題です。いま何が起きているのかを把握できないようでは、目標に向かって動きようもありません。特に予算規模を見極めたいと考える企業にとっては、死活問題といっても過言ではありません。

分析ツールのZendesk Exploreを使用すると、顧客への理解はもちろん、ビジネスの現状もより深く理解することができます。チームはCSATと呼ばれる顧客満足度の基準や、返信時間、解決時間を追跡することで、パフォーマンスを分析したり、運用基準を評価したり、従業員のエクスペリエンスについて理解を深めたりすることが可能になります。世界中のZendeskユーザーのうちベンチマーク調査に参加している約50,000社を分析した[Zendesk ベンチマーク](#)によれば、分析機能を駆使してパフォーマンスを最適化している企業は、問題解

決にかかる時間が平均16%も短いことがわかっています。この調査結果は、HRや財務、ITなどの部門にとって、ボトルネックの特定や予測される未解決のチケットの測定、パフォーマンス目標を達成するための生産性管理において非常に重要な情報となります。

住宅ローン融資会社のHomebridge社では、マーケティング部門をはじめ、HR、コンプライアンス、オペレーション、カスタマーサクセス部門などがZendesk Support/Guide/Chatを活用。電話やメール、チャットなどのチャンネルで顧客からのサポートリクエストを処理すると共に、セルフサービスを提供しています。

「Zendeskは、ワークフローや優先順位付け、サービスの改善に役立つだけでなく、顧客とのやりとりに伴うデータの管理においても、迅速な対応を可能にしてくれます。また、[Zendesk Explore](#)により、目標とのギャップや、非効率な業務などを監視・分析し、パフォーマンスの改善につなげることができます。レポートを通じて現状が可視化されることで、社内外のやりとりをさらに効率化できます。」

Homebridge社 対クライアントエクスペリエンス・アナリティクス ディレクター Ben Chapman 氏

まとめ

従業員のエクスペリエンス向上は、未来への鍵を握っています。企業が離したくないと思うような人材は、彼らもまた企業に対して同様の期待を抱いています。Zendeskなら、良好な顧客関係を促進するのと同様に、可視化による改善を通じて、社内のエンゲージメントを高めることができます。

Zendeskを活用して、従業員のエクスペリエンスを向上する方法について、詳しくは [担当者におたずねください](#)。

株式会社Zendesk

〒104-0031 東京都中央区京橋2-2-1 京橋エドグラン20F
050-3205-0769
support@zendesk.com

