

ケーブルテレビのマンパワー有効活用に“効く” ネットセーブのコールセンター

ケーブルテレビ機器や伝送路の保守・管理に定評のある(株) ネットセーブ(東京・港区、昼川芳宏社長)。同社ではケーブルテレビ向けのコールセンター(コンタクトセンター)業務も行なっており、これが業界内で高い評価を受けている。その理由はどこにあるのか、担当者に話をうかがった。

15年の歴史を持つ ケーブル向けコールセンター

ネットセーブでは2000年にケーブルテレビ業界に特化したコールセンターを立ち上げた。2013年4月には沖縄第2センターを開設して体制を強化。同年7月にコールセンター業務を東京・赤坂から都下の多摩センターへと拡張移転し、24時間・365日、ケーブルテレビ局の加入者からの電話問い合わせに定評がある。

「設立から現在まで約70のケーブルテレビ局のサポートをしています。コールセンターでは受電数に応じ、オペレーターの稼働人員を都度調整し対応しています」と、ネットセーブ オペレーショングループ コンタクトセンター長の坂爪一茂氏は運営状況を説明する。

ケーブル向けだからこそ できる練度と対応

同社のコールセンター業務で高い評価を受けているのが、オペレーターのクオリティだ。今のケーブルテレビは地上・BS・CSの3波放送はもちろん、ケーブルインターネット、プライ



坂爪一茂氏
(株) ネットセーブ 営業統括部 オペレーショングループ
コンタクトセンター センター長

マリ電話、MVNO、地域BWA、さらには安心・安全への取り組みなど、数多くのサービスを扱っている。これら幅広い領域に対する加入者からの問い合わせに対し、オペレーターは的確な回答・対応を要求される。もしクレーム処理に失敗すれば、即座に解約に繋がってしまう恐れもある。それだけにオペレーターの練度やシステム面でのアシストは非常に重要だ。

そこでネットセーブでは、コールセンター業務の技能検定「コンタクトセンター検定」の技能資格等を持つ専属のトレーナーを配置。トレーナーは常にケーブルテレビ業界の最新の情報をアップデートしつつ、新規で採用されたオペレーターに対し約1カ月、密度の濃い基礎研修を行う。この研修によってオペレーターはケーブルテレビの知識や電話対応技能を身に付け、自信を持って問い合わせに応えられるようになる。「インターネット対応など深い知識が求められる分野に関しては、段階的にさらに長時間の研修を実施している」と、同社オペレーショングループ 営業マネージャーの牧晴樹氏は言う。

またシステム面では電話オペレーション専用のグループウェアに、トレーナーが中心となって設計したオペレーションマニュアルを表示。オペレーターは基本的に1人で複数の局の問い合わせを受けることになるので、局ごとのサービスや状況に沿ったマニュアルを綿密に作成し、間違いなく案内できるような状況を整えている。

こうしたハード・ソフト両面の整備の結果、オペレーターの対応能力は向上。利用ケーブルテレビ局からだけでなく、電話をかけた加入者からも信頼を勝ち得ているという。「ある局のトラブル案件に弊社のオペレーターが対



牧晴樹氏
(株) ネットセーブ 営業統括部 オペレーショングループ
営業マネージャー

応したところ、その対応に感動して、ケーブルテレビ局にオペレーター宛でお礼状や贈り物を頂戴することもあります」と、同社オペレーショングループ サブマネージャーの澤口剛宏氏は話す。

さらにケーブルテレビ業界に精通したコールセンターであることから、局側が把握していないトラブルに関しても別ルートから情報を得て、コールセンター内で解決してしまうこともあるそうだ。「たとえば、あるメーカーの特定の機器に不具合が起き、A局の加入者から問い合わせをいただいたことがありました。その情報はA局からは共有されていませんでしたが、別のB局との情報共有の中でその案件は把握していたので、コールセンター内ですぐに解決することができました」(牧氏)。ケーブルテレビ局や加入者から多くの情報が集まる同社コールセンターだからこそ可能だった対応だ。こうした情報収集能力の高さは、契約局の担当者へのエスカレーションを削減し、局側の業務負担を減らすことにもつながっている。

営業支援から工事依頼・保守、管理業務まで幅広い領域をカバー

ネットセーブのコールセンターの特長は、オペレーターのクオリティだけではない。幅広い



澤口剛宏氏
(株) ネットセーブ 営業統括部 オペレーショングループ
サブマネージャー

業務対応とカスタマイズ性の高さも大きな長所となっている。

通常、ケーブルテレビ局のコールセンターは、加入者からのサービスや機器に対する問い合わせ対応——いわゆるインバウンド業務が中心。しかしネットセーブのコールセンターはインバウンドだけでなく、ケーブルテレビ局のニーズによっては、センターから電話をかけるアウトバウンド業務にも対応。その内容も加入者への新サービス案内から、不具合のあった機器のリプレイス案内、局の営業担当者訪問のアポイント入れ、サンキューコールなど多岐にわたる。新規加入営業コールの実績もあるという。この場合コールセンターは、ケーブルテレビ局の営業サポートとしての能力を強みに発揮する形となる。

また同社コールセンターは、機器や伝送路での障害発生時に、コントロールセンターとしての役目を果たすこともできる。実はコールセンターでは、STBやCMなどの端末状態の確認も行っている。また、ネットワークオペレーションセンター(伝送路設備の遠隔監視を行って

いる)も稼働しているため、エンドユーザー側で発生している不具合が個別の問題なのか、地域的な問題なのかを即座に切り分けることができ、地域的な障害の場合はエリアの特定まで速やかに行うことができる。さらに契約局の要望次第では、コールセンターからケーブルテレビ局の協力工事店に直接障害対応の出動依頼をかけることも可能だという。

また、同社では伝送路保守班や営業スタッフなどがスタンバイしており、技術的なサポートから営業支援に至るまで万全な体制を整えている。コールセンターではそれらの業務を一元管理することで無駄のない、円滑な業務遂行が可能となる。ケーブルテレビ施設の保守・管理はもちろん、カスタマーサポートや営業的な側面においても豊富な経験と実績のあるネットセーブならではのトータルサポートと言えるだろう。

その他、局とのシステム連携によってペイチャンネル契約の鍵開けを行ったり、あるいは前述のトレーナーをケーブルテレビ局側のオペレーター研修のために派遣したりと、ネットセーブのコールセンターは、その業務領域を拡大している。そして各ケーブルテレビ局のニーズに合わせた形で、コールセンター業務の既存の枠にとらわれず総合的な保守・運用の視点から業務内容をカスタマイズし、サービスを提供することが可能だ。

カスタマー対応の人員と時間を営業などに有効活用

ネットセーブのコールセンターがカスタマー対応を中心に幅広い業務を請け負ってくれることで、ケーブルテレビ局はそれらに割いていた人員や時間を、新サービスの開発や加入営業など、別の分野へとまわすことが可能となる。「実際に弊社のコールセンターに業務委託することで、営業担当者が外回りにかけられる時間が増加した、といった声をよく頂戴します」と牧氏は言う。そうした効果を狙ってか、夜間のみコールセンター業務委託から24時間の業務委託へと切り替える局も、昨秋頃から多くなっているそうだ。

放送、高速インターネット、モバイル、安心・安全、電力、スマートホームなど、ケーブルテレビが扱うべき領域はどんどん広がっており、競争相手も多くなっている昨今。大手通信事業などと比べてヒューマンリソースの限られたケーブルテレビ局では、少ない人数でこれらに対処する必要がある。そのような状況下において、業界の状況をしっかり把握し、丁寧かつ幅広い業務をサポートしてくれるネットセーブのコールセンターは、マンパワーを有効活用したいケーブルテレビ局にとって、強い味方となるだろう。

▼業務全般のお問い合わせは下記まで

株式会社 ネットセーブ sys-sales@netsave.co.jp ※お問い合わせ時、月刊「B-maga」を見たとお伝えください。
TEL.03-5575-7721

■CATV局を総合的にサポートするサービスメニュー



■エンドユーザーを中心に徹底的にサポートするサービス範囲

