

2013年11月12日

## ソーシャルメディア上における「アクティブサポート」の本格展開について

NTTコミュニケーションズ(略称:NTT Com)は、ソーシャルメディアにおけるお客さまの声に一層耳を傾け、ご質問への回答や必要な情報伝達などの迅速なサポートを公式 Twitter アカウントにより対応する「アクティブサポート」を、2013年11月15日より、本格展開します。

既にトライアルとして一部サービスのサポートを提供中ですが、提供体制を強化し、より細やかなお客さまへのサポートの提供を開始します。

### 1. 背景

NTT Com は、様々な形でお寄せいただいたお客さまのご意見を元に、サービス品質の向上や業務改善に日頃より取り組んでいます。その取り組みのひとつとして、営業担当者やコールセンターなどに直接届かないソーシャルメディア上でのお客さまの声に積極的に働きかけるため、2012年7月より、格安のスマートフォン向け 050IP 電話アプリ「050 plus」や LTE 対応のモバイルデータ通信サービス「OCN モバイル ONE」などについて、公式 Twitter アカウントによるアクティブサポートをトライアル提供してきました。

本トライアルを通して、お客さまのお困りの点の即時対応や情報伝達などにより、お客さまの課題の早期解決につながることを確認できたため、このたび、より細やかにお客さまのサポートができるよう提供体制を強化し、本格展開を開始します。

### 2. アクティブサポートについて

#### (1)アクティブサポートの内容 (別紙 1)

- 頂いたご質問への回答
- 不満や疑問のつぶやきへの、能動的なサポート
  - ※疑問への回答、不満の原因となった状況改善のためのヒアリングなど
- 情報の適時伝達 (サービス新機能やバージョンアップ、故障・復旧など)
- コールセンター等窓口へのご案内

#### (2)本格提供開始する、対象 Twitter アカウント

- ・ NTTCom\_050plus (050plus 公式サポートアカウント)
- ・ NTTCom\_506506 (NTT Com カスタマーズフロント、個人のお客さま向け OCN サービスをサポート)
- ・ NTTCom\_OCnm (OCN モバイル公式サポートアカウント)

### 3. トライアルでの提供状況

2013年9月の月間数値をみると、アカウント受信総数は 9,000 件を、アクティブサポート

対応総数は 400 件を超えており、そのうちお客さまより約 100 件のリプライを頂きました。お客さまからのリプライの約 7 割は「サポートへの感謝」や「レスへの嬉しい驚き」などのポジティブな内容となっています。

- ① アカウント受信総数：9,485 件
- ② アクティブサポート対応総数：459 件
- ③ サポートを実施したお客さまからのリプライ総数：97 件

(別紙 2)：アクティブサポートへのリプライ状況

(別紙 3)：アクティブサポートに対するお客さまの声

#### 4. 今後の展開

NTT Com は、顧客満足度向上のため、アクティブサポートを法人向けの新サービスにも順次対応するなど、ソーシャルリスニングと共にサポート内容の拡充を進めていきます。また、お寄せいただいたお客さまの声を真摯に受け止め、継続的な改善活動に今後も積極的に取り組んでいきます。

なお、NTT Com は、以下のサイトにてお客さまのご意見へのご回答や改善事例をご紹介します。

「お客さま満足度の向上に向けて－お客さまからのご意見・ご要望とご回答」

<http://www.ntt.com/business/cs/qa/>

(参考) アクティブサポートの運用について

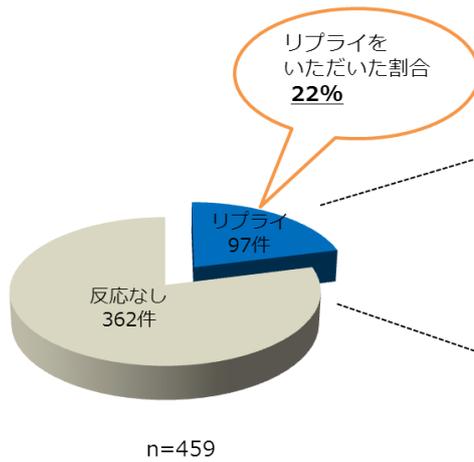
本アクティブサポートは、当社の企業向け SNS 活動支援サービス「Biz マーケティング SocialEngage」を活用して提供しています。



## アクティブサポートへのリプライ状況（2013年9月）

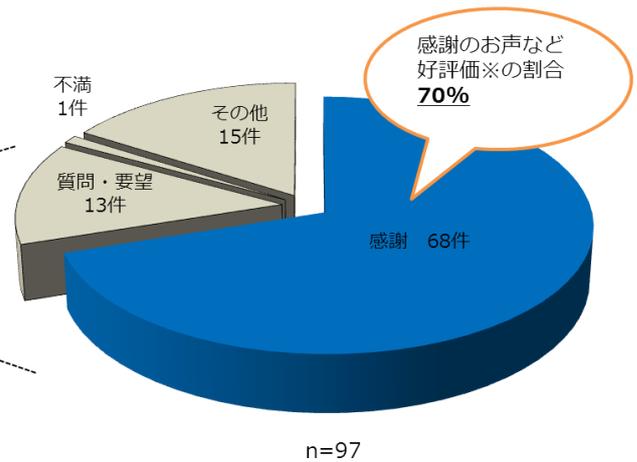
### (1) 当社のアクティブサポートに対するリプライ

アクティブサポートを実施したお客さまのうち全体の約4分の1の方が当社サポートに対しご返信いただいている。



### (2) ご返信いただいたリプライの内容

ご返信いただいた内容のうち、7割ものリプライがサポートに対する感謝のお声（早期解決に関するものなど）となっている。



※実際のお客さまのリプライ例は別紙3

別紙3 アクティブサポートに対するお客さまの声（OCN モバイル公式アカウントから）

-----  
"@NTTCom\_OCnm 他社 SIM の定額プランで対応できなかった速度が出ていてネットラジオも快適に聴けます。LTE という事もあり、通信・コストともサービス内容に非常に満足しています。 "

-----  
"@NTTCom\_OCnm わざわざすみません。サービス利用してますよー。 今日出た新しいプランも自分に合っているようなので、切り替えを考えます。 "

-----  
"@NTTCom\_OCnm レスうれしいです(^-^) アウトドア派なので郊外に出てもつづやけるのがいいですね。自分の生活スタイルにぴったりのサービスで、おまけに手ごろな価格、助かります！ "

-----  
"@NTTCom\_OCnm 中の方からのリプライありがとうございます！色々情報収集していました。契約は少し後になりますが前向きに検討したいです。 "

-----  
"@NTTCom\_OCnm 公式さん、ツイート拾っていただきありがとうございます。複数の SIM 提供とか 050plus とのセット割引など今後のサービス拡大に期待大です！ "

-----  
※複数 SIM は 9/26 提供開始

個人情報保護の観点から、内容については実例を元に若干修正しています