

ETAS のカスタマーサポートに好評価

顧客満足度が継続的に向上

ETAS のカスタマーサポートは、お客様の期待に常に応える高水準のサポートを提供するという目標に意欲的に取り組んでいます。最新の顧客調査で過去最高の結果が得られたことは、ETAS のカスタマーサポートがこの目標を満たし続けていることを裏付けています。

初めてのグローバル顧客調査

年1回の顧客満足度調査は、長年にわたり ETAS のサポート活動の鍵を握る要素となってきました。2017 年も例外ではありません。2017 年末、ETAS のお客様に再び匿名の調査に協力していただきました。ただし 2017 年の調査は、前年とは異なり、世界中のお客様に送付され、ドイツ語、英語、フランス語、中国語、日本語の 5 つの言語で実施されました。次回の調査は、韓国語も対象になる予定です。

調査にご協力いただいた約 600 名のお客様には、ETAS のカスタマーサポートを利用した体験についてフィードバックをいただきました。サポートの利用しやすさ、解決の早さ、わかりやすさ、回答の質など、主要な尺度がポイント制で評価される一方、コメント欄には、お客様の全般的な満足度、ETAS のカスタマーサポートの強みと弱み、推奨される改善点について詳しく記入していただきました。3 つ目のカテゴリでは、他のサポートプロバイダーと比較して ETAS のカスタマーサポートをどう評価するかをお客様に尋ねました。

調査から得られたフィードバックを通じて、ETAS のカスタマーサポートチームは、当社が提供するサポートサービスをお客様がどのように感じているかを深く認識することができました。顧客満足度の結果は 6 年連続で高い水準を保っています。それどころか、回答の質（図 1）など特定のカテゴリでは前年度を凌ぐ結果となっています。この継続的改善は ETAS のカスタマーサポートチームのメンバーが自負する成果であり、サービスを提供するうえでの励みになっています。

個人的なつながりを重視

ETAS のカスタマーサポートチームは集中学習会の中で、顧客が困っている事柄や、ETAS のサービスについて特に評価している点、ETAS にさらに提供してほしいサービスを分析するための資料として調査結果を使用しています。その後、サポートの質を継続的に改善することを目指し、具体的な対策を立て、実行に移します。

最近の傾向としては、セルフサービスのプラットフォームや定型的な問合せフォームが一般的ですが、ほとんどのケー

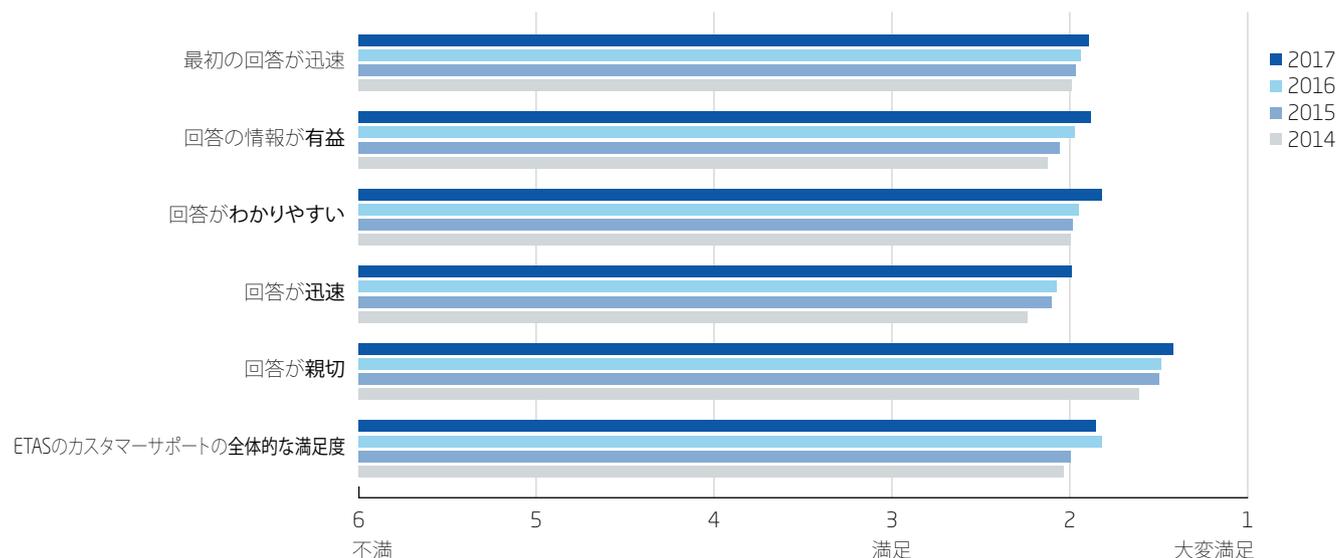


図 1：回答の質（2014～2017 年、平均値）

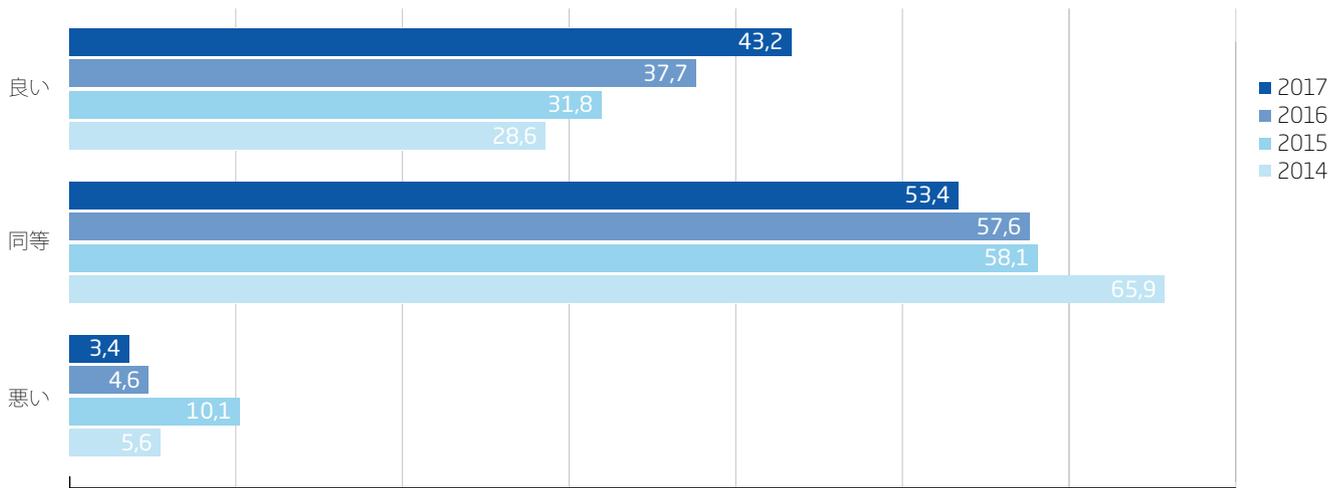


図2：他のサービスプロバイダーと比較したサポートの利用しやすさ（2014～2017年）

// すばらしい対応、親切で有能、 そして、いつでも連絡がつく サポートサービス

スでお客様は、ETASのカスタマーサポートチームメンバーからの1対1の支援に好意を示してくれました。この結果により、お客様の問題を解決するサポートチームのメンバーひとりひとりに責任意識が生まれています。また、特定のお客様に直接接することで、より効率よく質問に取り組むことができ、プロセスのステップ数を減らすことにもつながっています。個人的なつながりによって、各ユーザーの状況をチームがより深く把握できるようになり、最終的に、お客様との絆が一層強くなっています。

言葉に勝る数字の説得力

図2は、ETASのカスタマーサポートチームのもう1つの功績を取り上げたものです。回答者は、ETASのカスタマーサポートセンターの利用しやすさが、市場の他のサービスプロバイダーよりもかなり高いと評価しています。ここ何年かの利用しやすさの継続的改善はとても喜ばしい結果です。その成果は、お客様からの「すばらしい対応、親切で有能、そして、いつでも連絡がつくサポートサービス」というコメントに凝縮されています。

批判に耳を傾けること

今年の予想以上の調査結果はもちろん喜ばしいことですが、ETASのカスタマーサポートは、お客様から寄せられる建設的な批判にも対応します。こうしたフィードバックからは、改善に向けての貴重な知見が得られます。

サポートチームは日々丸となって、次回の調査でも引き続き肯定的な意見をいただけるように取り組んでいます。「理想的なサポート、とても満足」といったコメントがいつもチームの意欲の源になっています。

執筆者

Robert Seidler、ETAS GmbH
グローバルカスタマーサポートエキスパート