

レオパレス 21、FAQ サイトを再構築しサービスセンターへの入電件数を 20%削減。入居者の自己解決をサポートする一方、問い合わせに対するより手厚い対応を強化



株式会社レオパレス21

Tokyo, Japan
www.leopalace21.com/

インダストリー:
Engineering & Construction, Real Estate

年間売上高:4,542億2,200万円
(2013年3月期)

従業員数:6,277名
(2013年3月31日現在)

オラクル製品とサービス:
Oracle RightNow Web Self Service Cloud Service

“以前は、問い合わせに対応するというサービス提供でしたが、*Oracle RightNow Web Self Service Cloud Service* を導入したことでの問い合わせが多い事象を事前に把握し、対策をとることが可能になりました。いわれてから対応するのは当たり前であり、いわれる前に対処しておくのが真のサービスです。事前に対応ができず、問い合わせの電話を受けるサービスセンターは“最後の砦”であり、ここで手厚い対応ができるようになったことが *Oracle RightNow Web Self Service Cloud Service* を導入した最大の効果といえます” — 株式会社レオパレス21 貸貸事業部 理事 資産管理統括部 副統括部長 貸貸管理部 部長 大石基善氏

株式会社レオパレス21（以下、レオパレス21）では、入居者からの問い合わせに答えるためのサービスセンターを、埼玉、大阪、福岡の国内3府県に展開しているが、管理する物件の数が増えるのに比例して、問い合わせの件数が増えてくるという課題を抱えていた。一方、管理コスト削減の観点から、人員を増やすことは望ましくなく、人員を増減することなく顧客満足度を向上させが必要だった。そこでレオパレス21では、オラクルのコンタクトセンター向けクラウドサービスである「*Oracle RightNow Web Self Service Cloud Service*（以下、*Oracle RightNow*）」を採用して FAQ サイトを再構築することを決定。ピーク時に3,000件を超えていた問い合わせ件数を、初年度に20%以上削減させ、顧客対応時間を確保することで、顧客満足度の向上を実現している。

「Creating Future」を目指すレオパレス 21

賃貸事業と建設請負事業を中心、「土地の有効活用」と「良質な住宅供給」という 2 つのテーマを同時に実現するための独自のビジネスモデルを展開するレオパレス 21。北は北海道から南は九州・沖縄まで、54 万 6,204 戸の賃貸物件を、174 店舗の直営店と 192 店舗のパートナーズ店で入居者募集をしており、平均 83% の入居率を実現している（2013 年 3 月 31 日現在）。

現在、「Creating Future（レオパレス 21 は、未来志向のお客様とともに新しい価値を創造してまいります。）」という中期経営計画の実現に向け、「お部屋カスタマイズ」や「ルーフ

課題:

- ・サービスセンターの管理戸数が増えるたびに増員する体制から脱却する
- ・1日あたり3,000件を超えるサービスセンターへの問い合わせを削減する
- ・1人あたりのサポートに十分な時間を割けるようにし、顧客満足度を向上させる
- ・問い合わせ内容を常に把握し、ノウハウを共有してサービスレベルの均一化を図る

導入効果:

- ・1日あたりのFAQサイト閲覧件数が約2倍になり、自己解決率の向上につながった
- ・ピーク時には1日に3,000件以上あった入電件数が1日平均で約2,000件に減少した
- ・入電件数を2010年度比23%、2011年度比15%削減できた
- ・オペレーター1人あたり1日40～50件の問い合わせ対応が30件以下に低減した
- ・入電件数減少に伴い1人あたりのサポートの質が上がり顧客満足度が向上した
- ・入居者からの感謝の言葉が増え、オペレーターのモチベーションも向上した
- ・サーベイ機能の追加により1カ月に15件程度のフィードバックがあり、入居者の不満を事前に把握し対処できるようになった

メガソーラープロジェクト」などのユニークな事業をベースとして、顧客サービスの強化、管理物件の競争力向上を目指した事業戦略を推進している。

また「新しい価値の創造」という基本活動方針に基づき、CSR活動も積極的に推進。「良質なサービスと豊かな暮らしの提供」「地域社会への貢献」「快適な職場環境の構築と多様な人材育成」「地球環境にやさしい社会の実現」「ステークホルダーとの健全で積極的なコミュニケーション」を柱とした活動に取り組んでいる。

増え続ける問い合わせをいかに減少させるか

レオパレス21では、入居者に少しでも長くレオパレス21の物件に住んでもらうことを目的に、入居者が日常生活において困っていることを気軽に相談できる部署を設けている。その中核となるのがレオパレス21のサービスセンターであり、日本全国を3つのブロックに分け、埼玉、大阪、福岡の3府県で入居者向けのサービスを展開している。

このサービスセンターでは、ピーク時には1日に3,000件以上の電話がかかってきた。電話の内訳は、70%以上は問い合わせであり、次にメンテナンスの依頼が25%程度、残りの約5%がクレームである。賃貸事業部 理事 資産管理統括部 副統括部長 賃貸管理部 部長の大石基善氏は、次のように語る。

「レオパレス21に入居して、何か問題があり二度と住まいと思われるか、転勤になったけれども転勤先でもレオパレス21に住みたいと思ってもらうか、サービスセンターのあり方がきわめて重要なポイント。少しでも長く住んでほしい、気持ちよく住んでほしい、そのためにはどのようなサービスを提供できるかが課題でした」。

増え続ける電話での問い合わせに、的確かつタイムリーに対応するためには、人員を増やすことが必要だった。大石氏は、「管理戸数が増えるたびに増員が必要になるのは現実的な解決策ではありません。そもそも問い合わせがあるのは、不満や要望、疑問があつてのこと。そこで問い合わせを減らすことが先決ではないかと考えました」と話す。

まずは、どのような問い合わせが多いのかを分析しようとしたが、データの分析ができる環境が整っていなかった。大石氏は、「入居者からどのような問い合わせが多いのかをサービスセンターの担当者に聞いても、だれも即答することができないという新たな課題も見つかりました」という。

「Web サイトで調べても問題を解決できず、最終的にサービスセンターに電話をしてきた入居者は、本当に困っており、もしかすると腹を立てているかもしれません。管理コスト削減の観点からも、人員を増減させることなく、より手厚いサービスを提供することで顧客満足度を向上させることが必要でした」（大石氏）。

そこで管理部門スタッフが少しづつ情報収集して、問い合わせ内容を分析したところ、たとえば冬期には給湯器に関する問い合わせが増え、夏期にはエアコンに関する問い合わせが増え、さらに春には退出の手続きに関する内容が増えるなどの傾向があることがわかった。大石氏は、「問い合わせの多い事象は、FAQ サイトで自己解決してもらうことが有効だと考えました」と話す。

サービスセンターの人員を増減することなく、入居者の問い合わせ件数を削減し、顧客満足度を向上させる。この相反する2つの課題を解決するためにレオパレス21では、まずはFAQ サイトを充実させることを決定。そのための基盤として Oracle RightNow を採用した。

ピーク時には1日3,000件以上だった入電が2,000件に減少

Oracle RightNow を導入し、FAQ サイトを充実したことでの1日あたりの FAQ サイト閲覧件数が、Oracle RightNow 導入直後の約 2 倍になっている。これにより、ピーク時には 1 日に 3,000 件以上あったサービスセンターへの入電件数が、1 日平均で約 2,000 件に減少している。別の視点では、入電件数は 2010 年度比 23%、2011 年度比 15% 削減されており、さらに 2012~2013 年も削減が見込まれている。以前は、オペレーター一人あたり 1 日 40~50 件の問い合わせ対応が必要だったが、Oracle RightNow 導入後は同じ時間で 30 件以下に低減されている。

大石氏は、「サービスセンターのオペレーターは、入電件数が減ったということを肌で感じており、効果は絶大でした。

これまで、次から次に入電があるので、電話対応をいかに早く終わらせるかに苦労していました。Oracle RightNow を導入したことにより入電件数が減少しましたが、その目的は単にオペレーターの仕事量を減らすことではありませんでした。FAQ サイトでは解決できない問い合わせへの 1 人あたりのサポートに十分な時間を割けるようにし、最終的に顧客満足度をあげることなのです。実際 “ありがとう！” といわれることが増え、オペレーターのモチベーションの向上にもつながっています」と話す。

Oracle RightNow に搭載されている人工知能に関しては、その性能が高く評価されている。大石氏は、次のように語る。「参照される回数の多い問い合わせ内容を自己学習し、自動的に表示順位を上位にすることで、入居者が必要な情報を得る確率を高めることができる人工知能はとても強力です。問い合わせ内容を、参考回数の多い順に手作業で並び替えるのは困難です。またワード検索で、ダイレクトに知りたい内容を検索できることも評価しています。部分一致で選択肢が表示されるので、検索作業の手間がかかるという利用者の負担感のハードルを下げるることができます」。

検索機能について大石氏は、「完全一致でなければ検索できない仕組みは不親切です。当初は細かい検索ワードでテストして、修正依頼を出していましたが、現在は十分な機能に成熟してきたと思っています」という。当初は、ゴミの捨て場所を知りたくて「ゴミ」で検索すると「ゴミの不法投棄はやめましょう！」という管理者目線でのメッセージが検索されていた。現在では、同じ「ゴミ」という検索ワードで、ゴミの捨て場所とかゴミの収集日など、入居者目線でのコンテンツが検索できるようになっている。

「言葉だけで説明するのは難しい面もあるのですが、Oracle RightNow では写真や動画を容易に活用できるのも便利な機能です。オペレーターから FAQ コンテンツの改善要求がくることもあります。以前は、入居者用の情報サイトは提供していなかったため、入居時に“困ったことがあればサービスセンターに電話してください”という対応だったが、現在は“困ったことがあれば FAQ サイトを参照してください”という対応に変わっています」（大石氏）。

また FAQ サイトに「問題は解決しましたか？」というサーベイの機能を追加したことで、1 カ月に 15 件程度のフィード



株式会社レオパレス21
賃貸事業部 理事
資産管理統括部 副統括部長
賃貸管理部 部長
大石基善氏

バックがあり、隨時これに対応している。「これまで入居者が何に困っているかを把握できませんでしたが、Oracle RightNow を導入したことで、入居者の不満を把握できるようになりました」と大石氏。社内に何に困っているのかがデータで把握できるので、部屋に説明書を置いておく、ゴミ出しの日と場所を書いたシールを玄関に貼っておくなどの対策を事前におこなえるようになった。

大石氏は、「これまで問い合わせがあつて、それに対応するというサービス提供だったのですが、Oracle RightNow を導入することで問い合わせが多いものを把握し、事前に対策をとつておくことが可能になりました。いわれてから対応するのはサービスではなく当たり前。いわれる前に対処しておくのが真のサービスです。事前に対応ができず、問い合わせの電話を受けるサービスセンターは“最後の砦”であり、ここで手厚い対応ができるようになったことは Oracle RightNow を導入した最大の効果といえます」と話している。

Oracle RightNow でより長く住んでもらえるレオパレス21を目指す

今後の展望について大石氏は、次のように語る。「退出通知が届いた時点では、すでに次の物件を決めている入居者が多いので、“退出の仕方”を FAQ サイトで検索、参照した時点で、“次の物件はお決まりですか？”といった内容のポップアップを表示させ、オペレーターが条件にあう物件を紹介できる仕組みを計画しています。また時期や場所、気象条件などで、問い合わせが増えそうな事象を事前に把握できる情報分析の機能も実現したいと思っています」と話している。レオパレス21のサービスセンターは、近い将来、マーケティングセンターへと進化していくはずだ。

オラクル製品/サービス選定の理由

- ・サービスセンター業務における豊富な導入実績を評価した
- ・自己学習機能を搭載した人工知能を高く評価した

「当初は他部門で Oracle RightNow を使わないかという提案でした。この話を聞いたときに管理部門でも使えると思い検討を開始し、導入実績を評価して採用を決めました。とくに問い合わせの多い内容を自動的に上位に表示する人工知能の仕組みは、高く評価しています」（大石氏）。

導入プロセス

2011年7月、増加傾向が止まらない問い合わせ件数の減少への対策として、FAQサイトの再構築に関する検討を開始する。2011年9月、Oracle RightNowの採用を決定し、FAQサイトの再構築をスタートさせる。Oracle RightNowを採用したFAQサイトの再構築について大石氏は、次のように語る。

「FAQのコンテンツは、手作業でサイトに公開していたので、方向性は明確でした。電話の問い合わせがあると、このように答えましょうというマニュアルもすでに作成してあったので、これをOracle RightNowに適用させるだけで済み短期間で新しいFAQサイトを公開することができました」。

KK16188

2012年1月、入居者用の新しいFAQサイトを公開した。FAQサイトの公開後は、サービスセンターに問い合わせがあり、FAQサイトに答えが用意されていないものについて、即時に問い合わせ内容と回答を登録するという作業を繰り返し、コンテンツの充実を図っている。大石氏は、「現状では、約580件のFAQが登録されており、通常の問い合わせには必要十分なコンテンツが蓄積できています」と話す。

(本事例の内容は2013年6月のものです)