



コロナ禍で「ニューノーマル」を実現！ クリアなマイク音質で働きやすさも顧客体験も向上させた コンタクトセンター用高音質ヘッドセット

通信キャリアから委託される形で、携帯端末の保証・サポートサービスを提供するアサイアン。端末の故障や破損といったトラブルの際の交換手続きや、操作方法の説明といったアフターフォローを行なっている。現在は国内に5拠点、約740席を有し、一日に平均6,000件ほどの電話に対応している。その同社で、コロナ禍での「ニューノーマルな働き方」の要となったのが、コンタクトセンター用ヘッドセット『Jabra Biz2300』だったという。

高音質ヘッドセットの個人支給で 感染対策とサービスの質を両立

同社でカスタマーケア シニアディレクターを務める野村さんは、感染対策の行き届いた“新しい働き方”を模索していた2020年をこう振り返る。

「とにかくオペレーターさんに安心して入社していただけるよう、衛生的な職場づくりに専念しました。真っ先にヘッドセットを手配して、共用から個人用に変更。アクリル板を設置し、消毒の徹底などの対策を講じました」。

しかし、いくら急ぎの用意とはいえ音質の悪いヘッドセットを使うわけにはいかなかったそう。 「弊社のコンタクトセンターはクライアントに代わり、たった1回の電話でカスタマーとのエンゲージメントを高めなければなりません。そのために、聞き取りやすい音声品質は不可欠です。だからこそ、信頼のあるJabraさんにヘッドセットをお願いしたのです」。

感染対策とサービスの質を両立する要となったのは『Jabra Biz2300』の音質だった。また同社は、コロナをきっかけに在宅オペレーターの活用もスタートさせたという。「クライアントと相談して、個人情報を扱わない業務を在宅で対応することになったのです。在宅オペレーターには『オフィス用』と『在宅用』で計2台のヘッドセットを支給しています」。

野村さんに在宅用ヘッドセットを選ぶポイントを訪ねると、こう答えてくれた。「自宅のPCでも使いやすいUSB接続の、両耳タイプがおすすめです。両耳タイプは遮音性が高く、周りの生活音が気になりません」。



Company

Customer : 株式会社アサイアン

Website :

Country : 日本

Profile

グローバルに展開するアシュリオングループの一員であるアサイアン。北米で認められたビジネスモデルを進化させ、携帯端末の保証・サポートサービスを日本の携帯端末ユーザーに提供している。携帯端末の故障・破損・水濡れ・紛失・盗難といったトラブルの際の端末交換の他、端末の初期設定や操作方法などをサポートするアフターフォローのサービスも行ない、携帯通信事業者のCX向上の一翼を担っている。

Jabra Solution

Jabra Biz 2300

- 商品番号 [QD]片耳タイプ:2303-820-105/両耳タイプ:2309-820-105
[USB]片耳タイプ:2393-829-109 他3種/両耳タイプ:2399-829-109 他3種
- 標準価格 片耳タイプ:¥17,600(税抜)/両耳タイプ:¥19,800(税抜)





高性能マイクがクリアに集音 マスク越しでも音声認識の精度が向上

在宅ワークも行っている会社だが、個人情報扱う業務については現在もオフィスで行っている。オフィスでは皆マスクを着けて通話するのだが、マスク越しではどうしても声がかもりやすいという悩みがあった。しかしJabraのヘッドセットに搭載された高性能マイクが、その悩みを解決してくれたという。

「Jabraのマイクは小さな声でも綺麗に拾ってくれるので、マスク越しとは思えないクリアな音声で通話ができます。特に高齢者の方からの問い合わせの場合、マイクの感度がとても重要になります。Jabraならマスクを着けていてもハキハキと聞き取りやすい声をお届けできるので、お客様に余計なストレスを与える心配がありません。実際に現場からも、声が小さいオペレーターでも通話がスムーズになったという報告や、『えっ何?』という“聞き返し”が減ったという報告が上がってきています」。

また、音声を綺麗に拾うことで音声認識(Speech to Text)の認識率まで向上したと、野村さんは話す。

「音声認識率が上がったことで、まずオペレーターの手打ち修正の手間が減りました。通話内容を手間なくテキストで確認できますし、AIを活用した通話データの分析もスムーズに行えます。音声認識を活用した、ナレッジの自動検索も、より高い精度で行うことができます。音声認識データをフル活用したいコンタクトセンターには、ぜひおすすめしたいですね」。



「困った時はJabraに頼めば大丈夫」 対応が迅速で信頼できるパートナー

企業としてヘッドセットを購入するにあたり、購入後のサポートがどうなのかは気になるところ。野村さんは、導入からアフターサポートまで含め、Jabraの対応をこう評価する。

「どこもヘッドセットが品薄だった時期でも、オペレーター全員に専用ヘッドセットを配付するために、いち早く台数を確保したいという弊社の難題を、Jabraさんはスピーディーに叶えてくれました。加えて、実は先程お伝えした『在宅オペレーターには両耳タイプがおすすめ』というもJabraさんから教えていただいたものなのです。非常時のドタバタの中でも、きちんと導入後を見据えた提案をいただける。これも信頼できる理由です」。

野村さんは、こうも続ける。

「一番困っている時にどこまで助けてくれるか。ここで信頼関係は構築されると考えています。困っていた時に期待以上の対応をしていただけたからこそ、今では『困った時は、まずJabraに相談しよう』と言えるほど信頼しています!」最後に、ヘッドセットのアフターサポートの重要性について伺った。

「コンタクトセンターは、いつどんな時でもお客様に安定したサービスを提供しなくてはなりません。だからこそ、どのような時でもお客様に影響がないように柔軟に対応していただけるメーカーを選ぶ必要があると考えています。製品力だけでなく、迅速かつ丁寧なサポートを提供するJabraのヘッドセットは、コンタクトセンターにとって頼れるパートナーと言えるだろう」。

