

Wave App for Service ガイド

サービスの質を高め、
お客様にもっと満足してもらうために

 wave analytics



問題を正しく把握して、 お客様にご満足いただくために

Wave Analytics Platform上で動作するWave App for Serviceは、Service Cloudユーザーがすぐに使い始められるアナリティクスアプリです。あらかじめ設定されたダッシュボードにService Cloudのデータを読み込むだけで、サービス部門のマネージャーやエージェントが把握する必要がある重要業績評価指標（KPI）を、どのデバイスからでも確認できます。カスタマーサービスのリーダーなら、ネットプロモータースコア（NPS）、ケースの件数、チームのパフォーマンス、各種サポートチャネルの動きなどに関するインサイトを即座に得られます。エージェントは、顧客を全方位からとらえ、問い合わせの背景も把握して、適切なチャネルとタイミングで最適なサービスを提供できるでしょう。Lightningサービスコンソールに組み込まれた、各種ダッシュボードを使えば、エージェントはどこにいてもインサイトを読み取ることができ、Service Cloudからアクションを実行できます。

このガイドでは、Wave App for Serviceのさまざまなダッシュボードを紹介するとともに、このアプリを活用して、トップレベルのカスタマーサービスを提供する方法を職務別に説明していきます。



Wave App for Serviceのダッシュボード

目次

ページ

はじめに	4
サービスマネージャーはこちらからお読みください	5
サービスエージェントはこちらからお読みください	6
第1章 概況 - サービスの状況をすばやく把握	7
第2章 未解決のケース - ケースの優先順位を決定	8
第3章 エージェントのパフォーマンス - 個々のパフォーマンスを把握	9
第4章 エージェントの活動 - サービスエージェントの作業効率を確認	10
第5章 サポートチャネルの評価 - チャネルの有効性を確認	11
第6章 取引先プロフィール - 顧客へのサービス状況を把握	12
第7章 バックログ分析 - バックログの傾向を把握し、サポート戦略と人員配置を決定	13
第8章 顧客満足度 - 過去の傾向を知り、顧客満足度を向上	14
第9章 ナレッジの影響 - ナレッジ記事がサービスに与える影響を把握	15
第10章 テレフォニー - コールセンターのトレンドを把握	16
第11章 顧客の状況 (サイドバー) - 顧客のインサイトを把握、すばやく対応	17
第12章 類似したケース (サイドバー) - 類似ケースを確認し、対応中の問い合わせの解決に活用	18
第13章 ケース履歴 (サイドバー) - ケースの履歴を把握	19
第14章 個人のパフォーマンス - 各エージェントのサービス実績	20
第15章 おわりに - 次のステップ	21



はじめに

このガイドで取り上げる内容

- ・ データ分析の切り口を変えながら、Service Cloudのデータをインタラクティブに探索して、インサイトやトレンドを見つける方法
- ・ 任意のデバイスでService Cloudデータを詳細に分析する方法
- ・ 重要業務の現状を詳細に把握し、Service Cloudからアクションを実行する方法
- ・ インサイトにもとづいて、ケースをすばやく作成、編集、クローズし、Salesforceのレコードやオブジェクトを編集して、チーム内でインサイトを共有する方法

このガイドの対象読者

サービスマネージャーは、チームのパフォーマンス、コールセンターの運営効率、チャネルの活用状況、顧客満足度のすべてを1か所で把握し、業務効率の高いサービスチームを構築できます。

サービスエージェントは、Lightningサービスコンソールで必要なデータを一目ですばやく把握し、個別化したサービスを提供して、生産性の向上を図れます。

サービスマネージャー

サービスマネージャーは、カスタマーサービス部門が目標とするレベルのサービスを確実に提供できるように、顧客と直接やりとりするエージェントを指導する役割を担います。その責任を果たすには、エージェントに対する教育やコーチングを実施してパフォーマンスを評価し、質の高いカスタマーエクスペリエンスを実現するとともに、各種チャネルに最適なリソースを配分する必要があります。そのため、常にエージェントのパフォーマンスや活動、各種チャネル、バックログ、顧客満足度をはじめとする主要指標について把握しておかなければなりません。

サービスマネージャーには以下の章をお勧めします。

1. 概況
2. 未解決のケース
3. エージェントのパフォーマンス
4. エージェントの活動
5. サポートチャネルの評価
6. 取引先プロファイル
7. バックログ分析
8. 顧客満足度
9. ナレッジの影響
10. テレフォニー



サービスエージェント

サービスエージェントは企業の顔として顧客に接し、製品やサービスに関する問題を解決して、顧客の成功に貢献する役目を担います。エージェントが優れたサービスを提供するには、顧客対応の履歴はもちろん、未解決ケースの件数やステータスについても把握しておかなければなりません。また、類似したケースに対処したことがあるエージェントとの連携も必要です。そのために役立つのが、どこにいてもインサイトが得られる Salesforce の Lightning サービスコンソールです。

Lightning サービスコンソールのサイドバーには、対応中のケースに関する情報やインサイトが提示されます。以下の各章を参照してください。

- 11. 顧客の状況 (サイドバー)
- 12. 類似したケース (サイドバー)
- 13. ケース履歴 (サイドバー)
- 14. 個人のパフォーマンス



第1章 概況

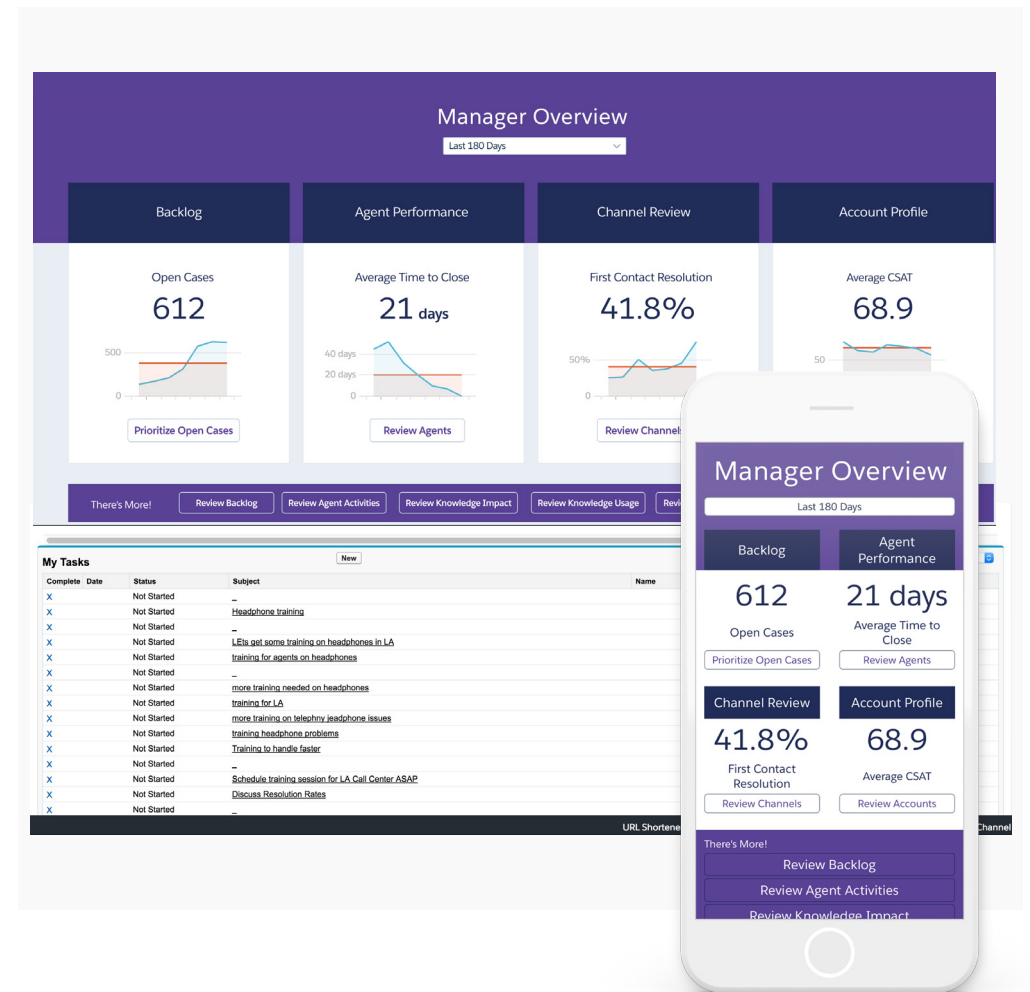
サービスの状況をすばやく把握

サービスマネージャー向けの情報をまとめたダッシュボード（Overview）を活用すれば、優れたカスタマーサービスを実現できます。このダッシュボードにはKPIが表示され、サービス業務の健全性や、詳しい調査が必要な問題を一目で把握できます。また、ほかのダッシュボードにはここからアクセスします。

このダッシュボードからわかること

注意を向けるべき問題点

平均値や目標に対するサービスのパフォーマンス



第2章

未解決のケース

ケースの優先順位を決定

未解決のケースがある場合は、その状況をすばやく把握し、優先順位を付けて対処する必要があります。未解決のケースをまとめたダッシュボード (Open Cases) では、優先順位、エスカレーションの状況、SLAへの準拠状況を確認して、問題のあるケースを調査できるほか、取引先ごと、あるいは保留になっている商談の状況に応じて、ケースに優先順位を付けられます。

このダッシュボードからわかること

未解決のケースの件数とそのステータス

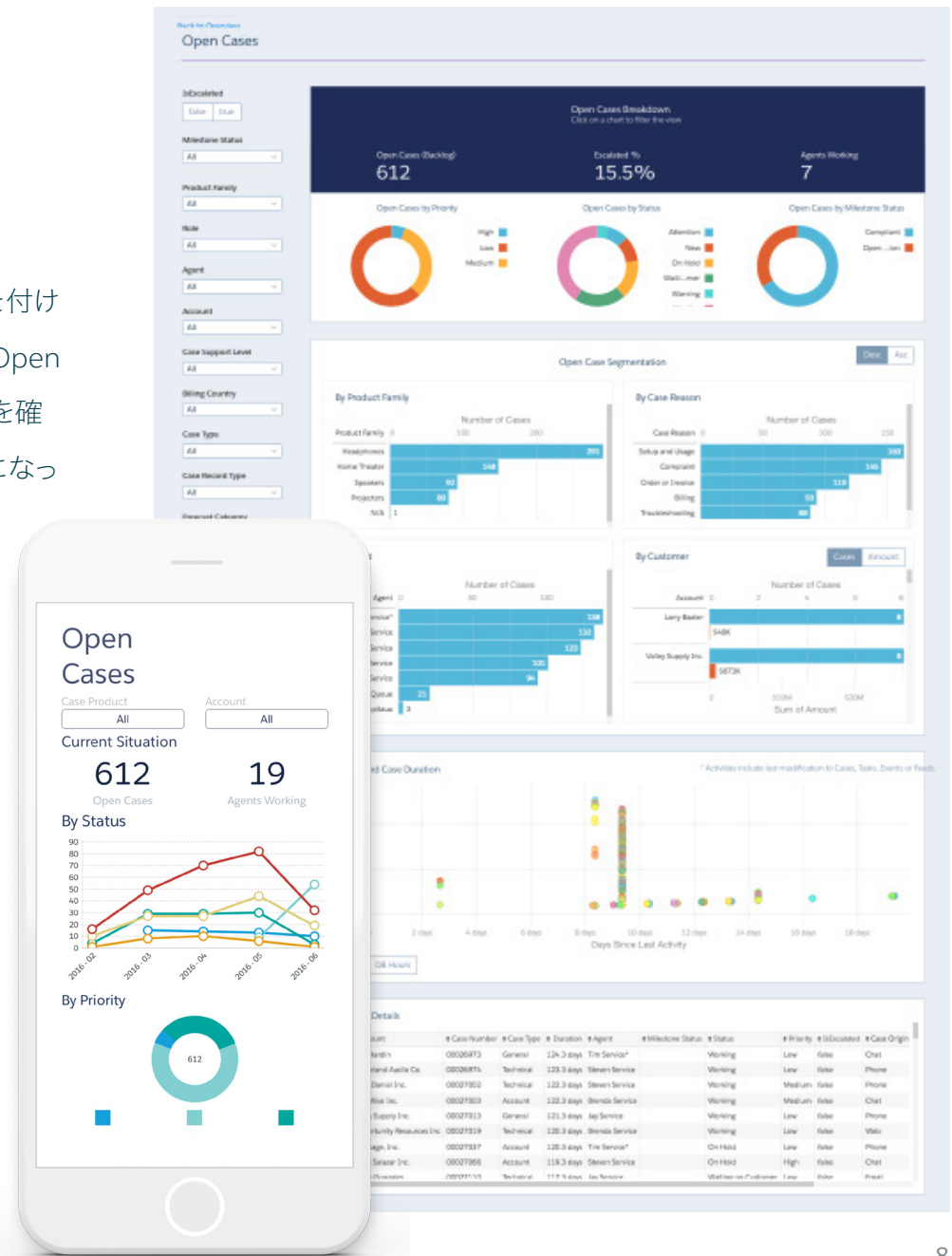
優先的に取り組むべきケース

重要なケースに対応しているエージェント

再割り当てを行う必要のあるケース

特別に優先すべき顧客のケース

ケースの詳細



第3章

エージェントのパフォーマンス

個々のパフォーマンスを把握

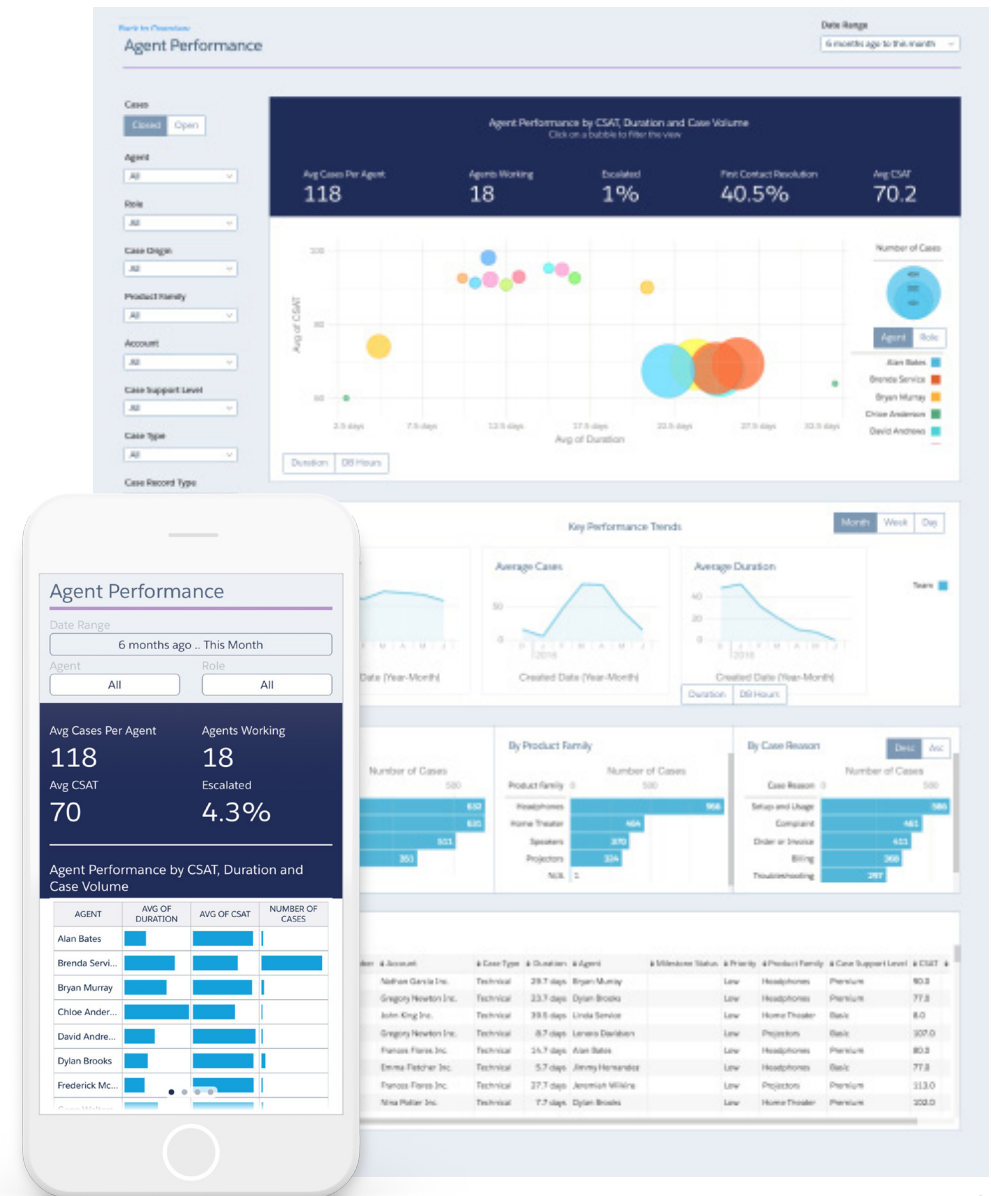
エージェントのパフォーマンスをまとめたダッシュボード (Agent Performance) では、日々の対応状況や顧客満足度を数値で確認することができます。パフォーマンスの傾向やベンチマークを見ながら問題の全体像を把握することで、適切なコーチング計画を練ることができるでしょう。

このダッシュボードからわかること

エージェントとチームのパフォーマンス

パフォーマンスが上位、または下位のエージェントの特定、
コーチングが必要なエージェントの特定

エージェントやチームのパフォーマンスが、時間経過とともに向上しているか、
またはベンチマークに近づいているか



第4章

エージェントの活動

サービスエージェントの作業効率を確認

エージェントの活動をまとめたダッシュボード (Agent Activities) では、チームメンバーの活動やケースのフィードを確認することで、作業効率を正確に把握できます。各エージェントの作業量や、クローズしたケースの件数、クローズまでの時間、顧客満足度が、全体のなかで適切な状態にあるかを確認することが可能です。

このダッシュボードからわかること

エージェントは適切に時間を使っているか

各エージェントの作業量

作業量とケースのクローズ件数のバランスが適切か

各エージェントがケースを解決するまでに要する労力

ケースの処理効率が最も高いエージェント



第5章

サポートチャネルの評価

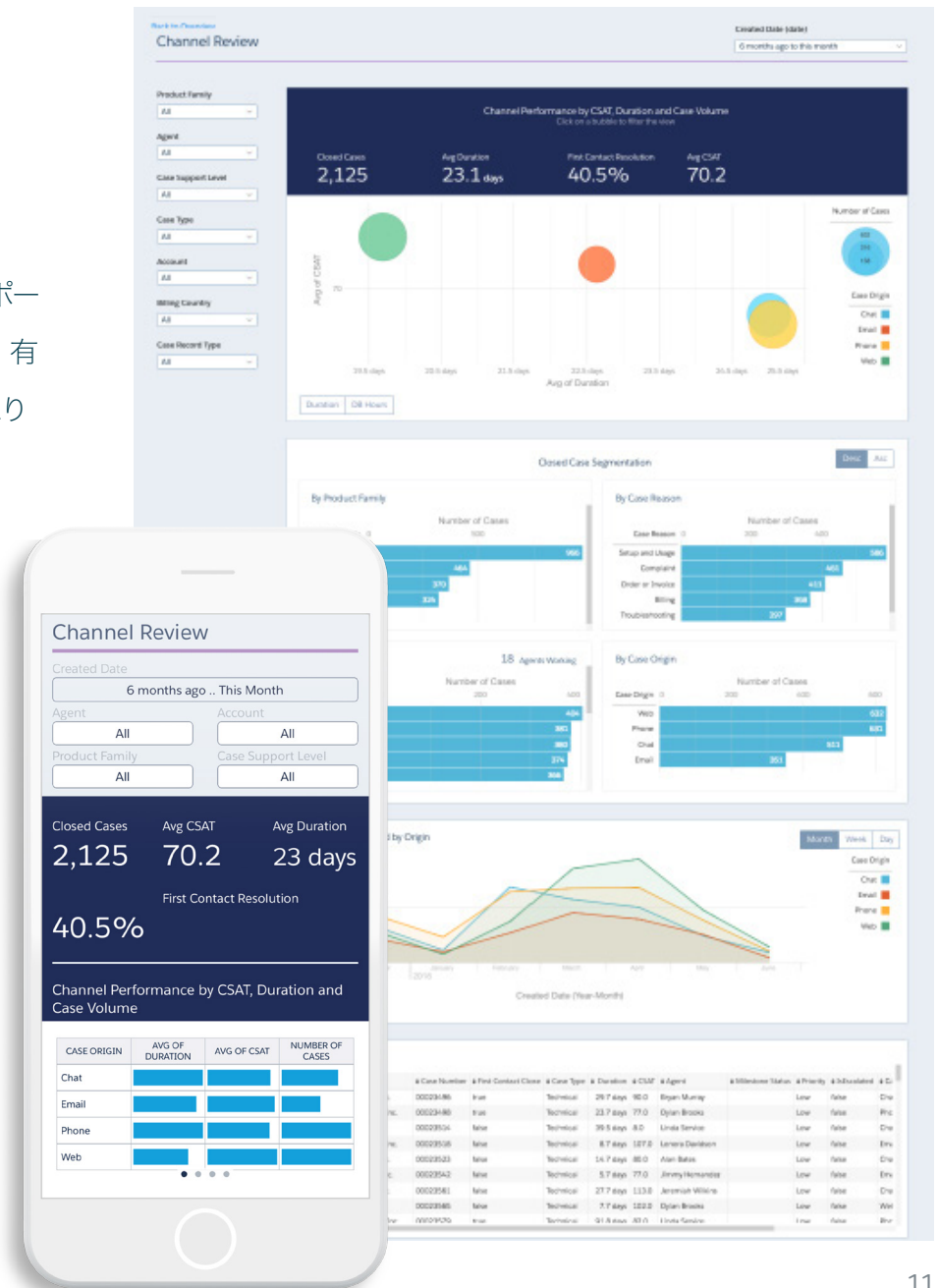
チャネルの有効性を確認

各チャネルの評価をまとめたダッシュボード（Channel Review）では、各サポートチャネルの顧客満足度と、活動の量や平均期間をすばやく確認できます。有効性の低いチャネルを特定したり、顧客をより効果的なチャネルに誘導したりすることができます。

このダッシュボードからわかること

各サポートチャネルのケース解決、顧客満足度における有効性

各チャネルを最適化するにはどうすればいいか



第6章

取引先プロフィール

顧客へのサービス状況を把握

取引先のデータをまとめたダッシュボード (Account Profile) では、顧客ごとにサービスの履歴や現在のバックログを詳細に確認できます。サービスマネージャーとエージェントの双方が、最新の主要指標や履歴を把握できるため、顧客とのスムーズなやりとりが可能になります。保留になっている商談や成約済みの商談もダッシュボードに表示すれば、顧客情報をあますところなく把握でき、商機も発見できるでしょう。

このダッシュボードからわかること

顧客満足度の状況と経時的変化

任意の顧客との間で保留になっている商談

任意の顧客との間の成約金額



第7章

バックログ分析

バックログの傾向を把握し、サポート戦略と人員配置を決定

サービスマネージャーが一番に気にするのは、バックログです。解決される件数を上回るサポートリクエストが毎週のように寄せられれば、バックログは蓄積されていくばかりです。バックログを分析するためのダッシュボード（Backlog Analysis）を使うことで、マネージャーはサポート戦略を策定して、問題解決を妨げる要因やエージェント増員の必要性を正確に把握できます。

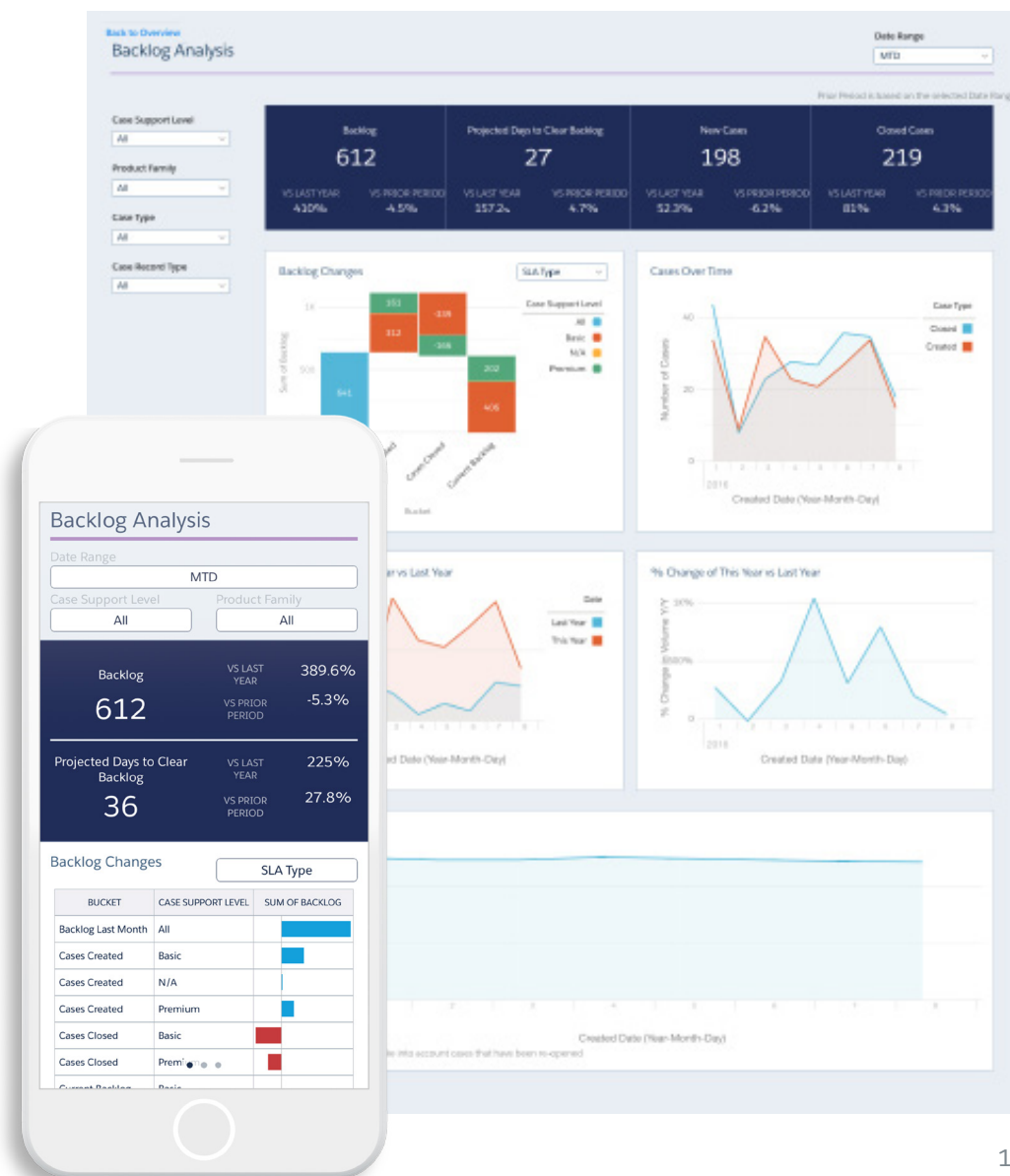
このダッシュボードからわかること

エージェントは適切に時間を使っているか

問い合わせ件数の前期比

クローズしたケースの件数と新規に作成されたケースの件数

バックログを処理するまでにかかる時間



第8章

顧客満足度

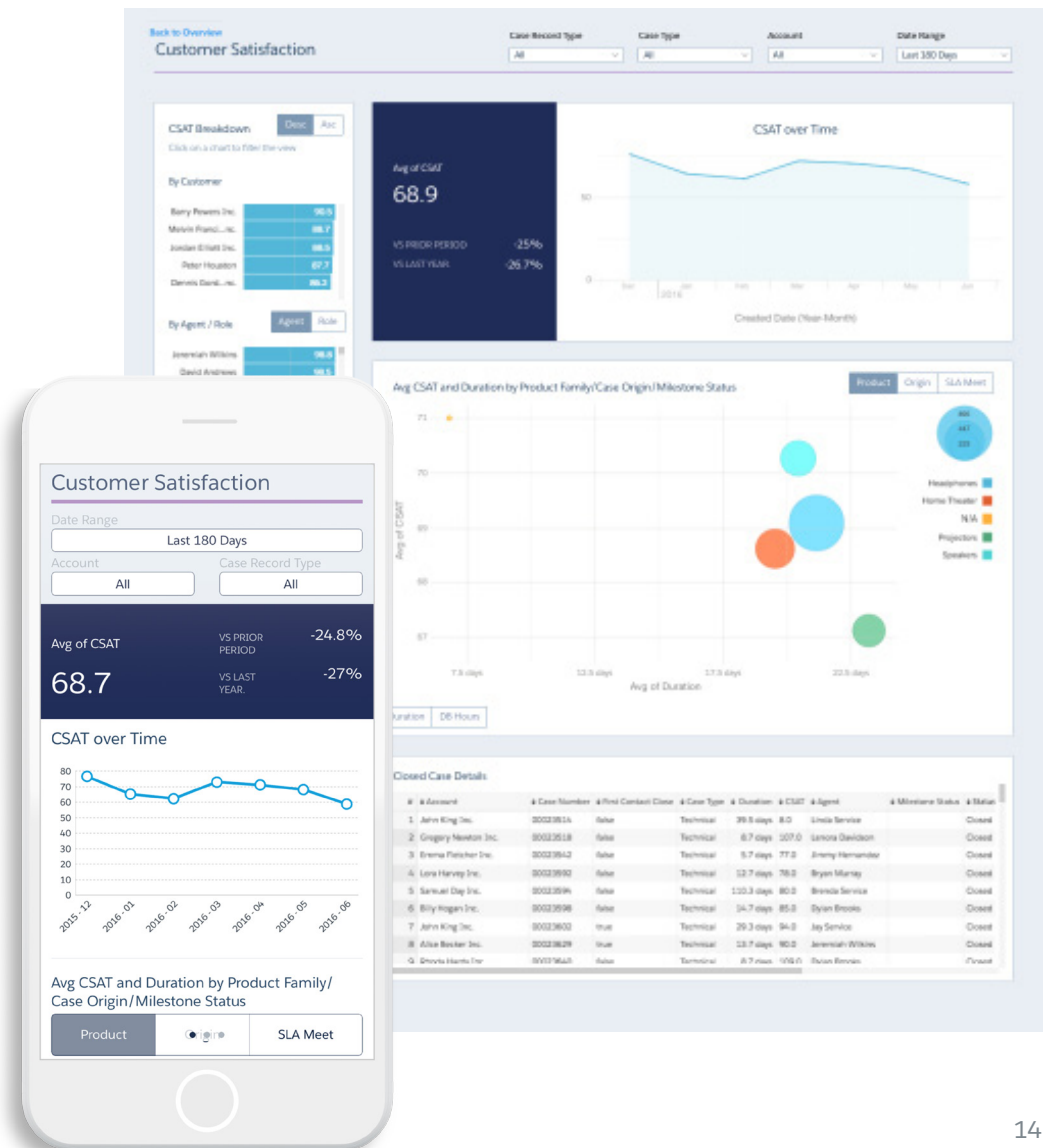
過去の傾向を知り、顧客満足度を向上

サービスマネージャーは、何が顧客満足度のスコアに影響するかを理解していなければなりません。顧客満足度が最も高い、または最も低い顧客、エージェント、製品などを特定できれば、改善ポイントを絞り込むことができます。顧客満足度のデータをまとめたダッシュボード (Customer Satisfaction) では、影響度、ケースの件数、クローズまでにかかった時間にもとづいて、サービスの質が最も高い、または最も低い製品やチャンネルを特定できます。

このダッシュボードからわかること

顧客満足度を高める要因

最高、最低の顧客満足度評価に対し、影響を与えた例外的な要素の有無



第9章

ナレッジの影響

ナレッジ記事がサービスに与える影響を把握

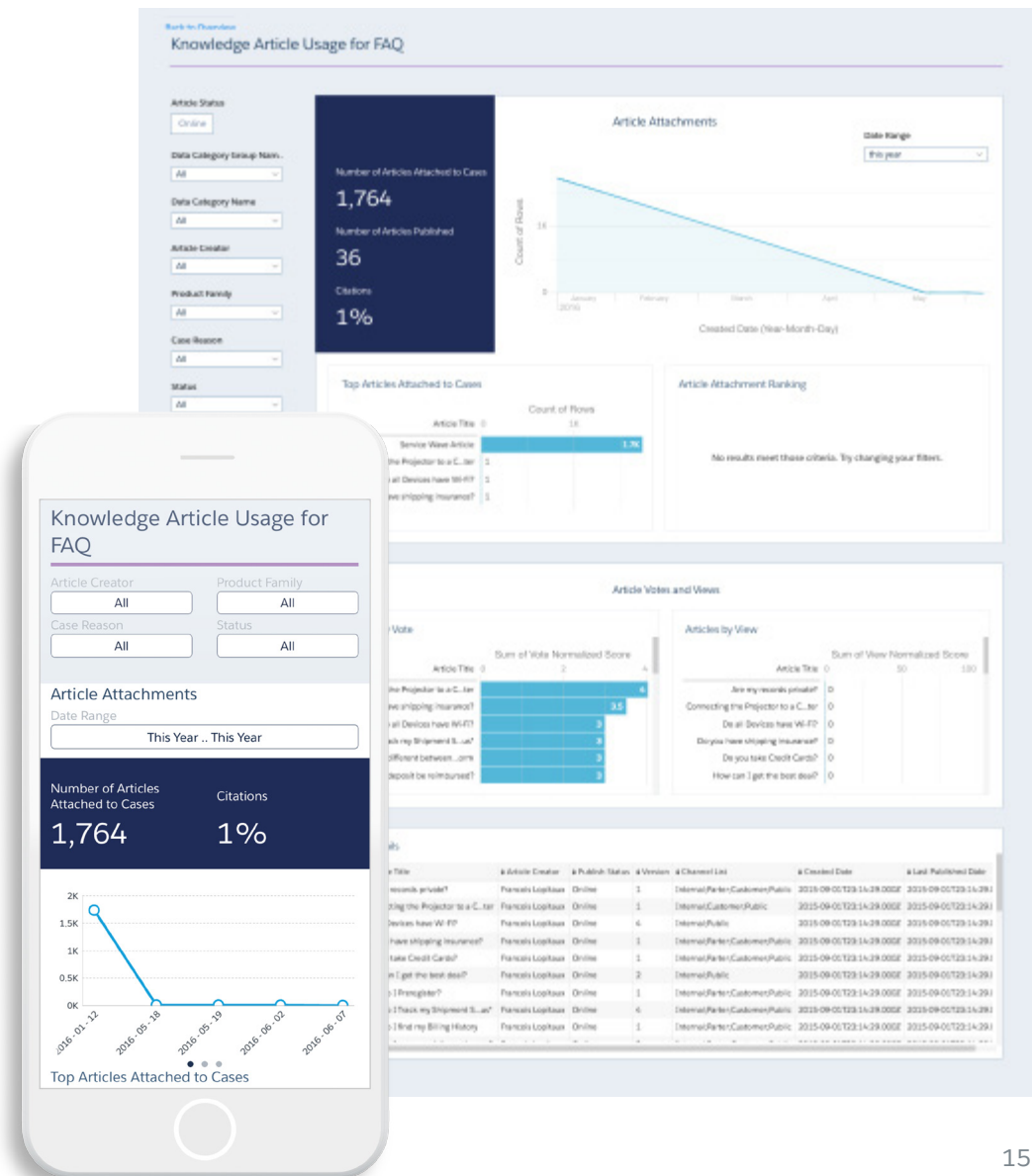
サービスマネージャーはナレッジ記事が、顧客満足度やケースがクローズするまでの時間に与える影響を把握する必要があります。最もよく読まれている記事、記事の添付件数が最も多い、または最も少ないエージェント、記事が顧客満足度に与える影響などを把握することで、コーチングやコンテンツ戦略の策定に役立ちます。数ある製品や問い合わせ理由のなかから、記事の添付率が最も高い、または最も低いものを特定できれば、埋めるべきギャップも見えてくるでしょう。このダッシュボード (Knowledge Impact) では、ナレッジ記事を添付している場合と添付していない場合の、クローズまでの時間や顧客満足度のトレンドを視覚的に表示して、ナレッジ記事の有効性を確認できます。

このダッシュボードからわかること

ナレッジ記事のサービスの主要指標に与える影響

ナレッジ記事の扱いに関して、トレーニングが必要なエージェント

問い合わせ内容から、ナレッジ記事や製品情報の過不足を特定



第10章

テレフォニー

コールセンターのトレンドを把握

電話対応についてまとめたダッシュボード (Telephony) では、受電件数のトレンドを確認して、人員配置の必要性を判断できます。電話による顧客対応がケースの解決にどう役立っているのか、理解が深まるでしょう。受電、架電、通話結果などの条件を使って、受架電件数、通話時間を絞り込んで表示できます。

このダッシュボードからわかること

受電件数が最も多い時間帯

忙しい時間帯の人員配置は適切か

解決した、または解決しなかった通話の件数、問題が発生した通話

クローズするまでの時間が、平均通話時間を上回っているエージェント

勤務時間内でエージェントの生産性が高い時間の割合



第11章

顧客の状況（サイドバー）

顧客のインサイトを把握し、すばやく対応

サービスエージェントは、データにすばやくアクセスし、顧客との過去のやりとりを簡単に確認できればなりません。顧客のインサイトをまとめたサイドバー（Sidebar - By Customer）では、顧客の状況、未解決ケースの件数、過去に発生した問題を把握できます。

このダッシュボードからわかること

任意の顧客に対する現在の対応状況

任意の顧客の未解決ケースの件数

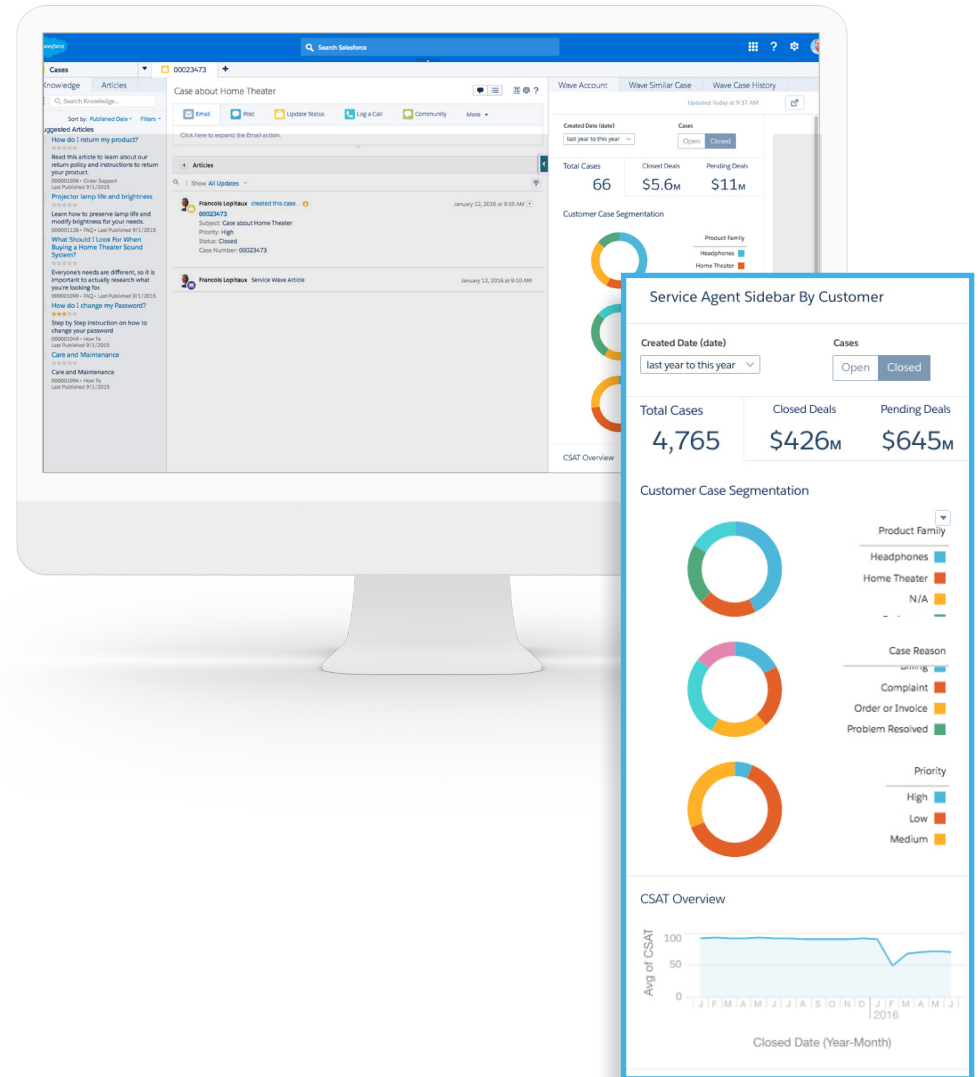
任意の顧客が遭遇してきた問題の傾向

任意の顧客のサポートに対する満足度と経時的変化

任意の顧客を過去にサポートした経験のあるエージェント

任意の顧客との間で保留になっている商談

任意の顧客との間の成約金額



第12章

類似したケース（サイドバー）

類似ケースを確認し、対応中の問い合わせの解決に活用

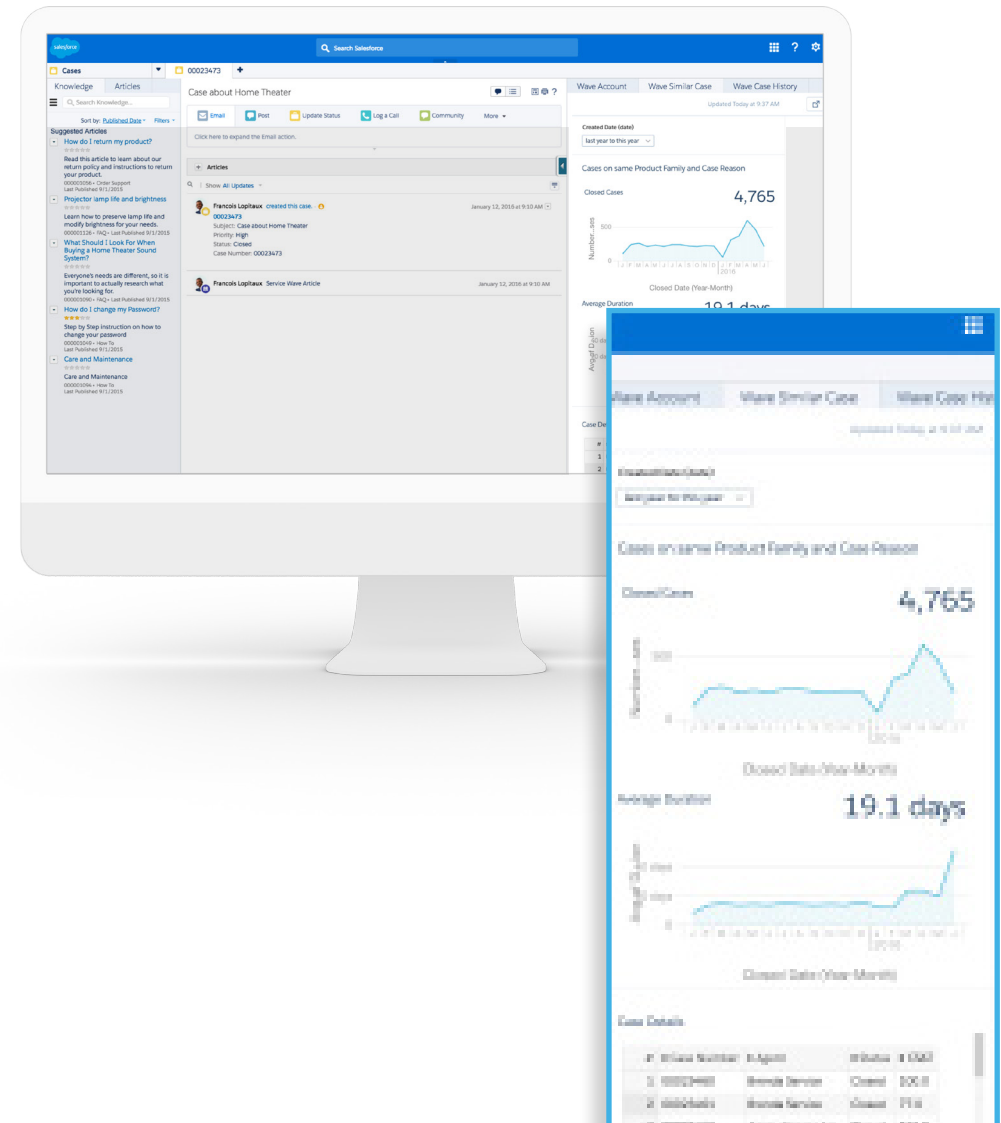
このサイドバー（Sidebar - By Similarity）では、現在対応中の問い合わせによく似たケースを確認できます。類似ケースを検証することで、同じ製品に発生しそうな問題を予測でき、さらに解決の参考にもなります。また、新しいナレッジ記事の作成や、同様のケースを扱ったことのあるエージェントとの連携も可能になるでしょう。類似したケースの解決にかかった平均的な時間から、問題解決に必要な時間も割り出すこともできます。

このダッシュボードからわかること

対応中のケースのタイプに共通して見られる傾向

この種のケースがクローズするまでの平均時間

参考になる類似したケース



第13章

ケース履歴（サイドバー）

ケースの履歴を把握

ケース履歴をまとめたサイドバー（Sidebar - By Case History）では、ケースの履歴やライフサイクルの概要を表示します。これまでのやりとりをすばやく把握し、平均値と比較して評価できます。ケース履歴にざっと目を通すことで、顧客とのやりとりがよりスムーズになるでしょう。クローズまでの平均時間と比較すれば、担当しているケースの問題やボトルネックが見つかり、解決待ちの時間もわかります。

このダッシュボードからわかること

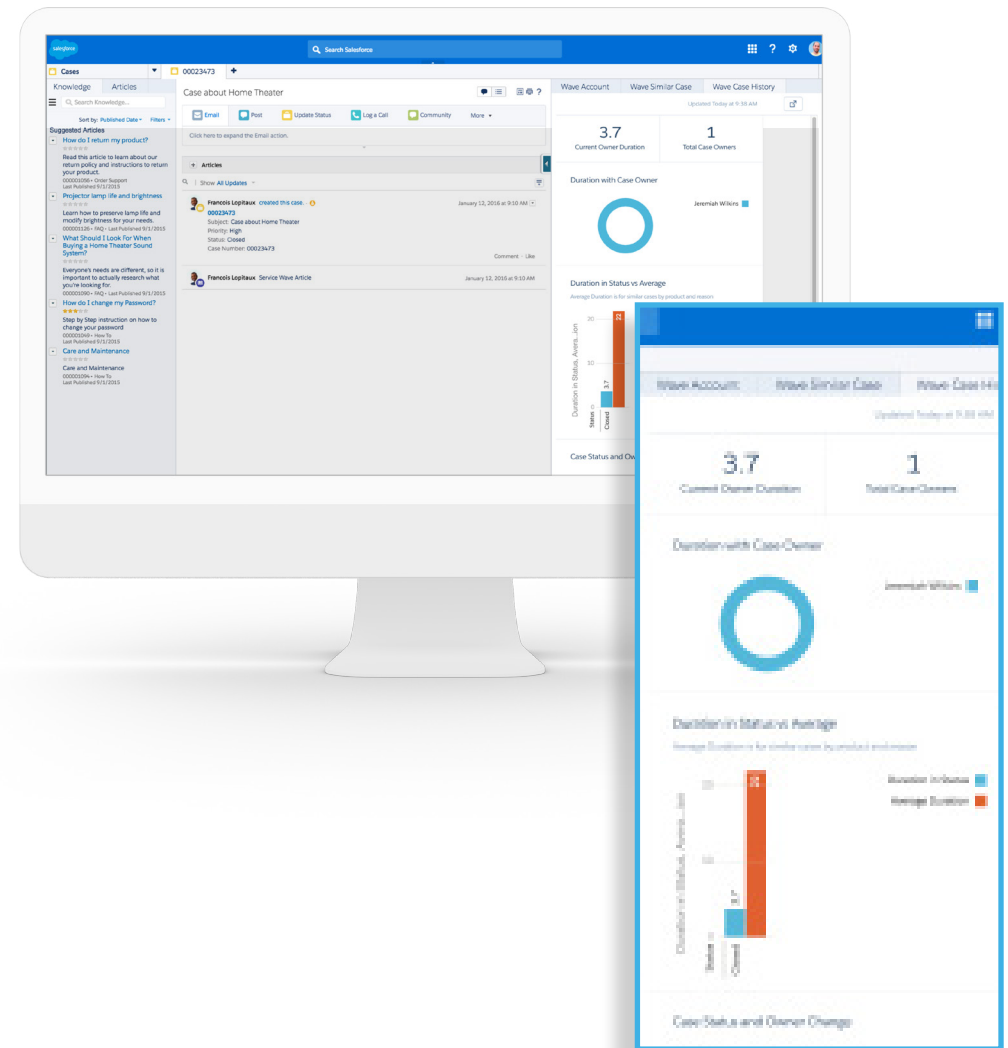
任意のケースに割り当てられたエージェントの人数と対応期間

任意のケースを最も長い間担当していたエージェント

任意のケースの各ステータスでの経過期間

任意のケースの健全性に問題はないか

類似ケースを比較し、任意のケースが現在のステータスにとどまっている期間が適切なかの判断



第14章

個人のパフォーマンス

各エージェントのサービス実績

コールセンターの質を高めていくカギとなるのは、データにもとづいたパフォーマンス評価と、成績に応じたインセンティブです。エージェントのサービス実績をまとめたダッシュボード (Agent Performance) を見れば、エージェントは自らのパフォーマンスや生産性をチェックできます。コールセンターでのパフォーマンスやランキングを常に確認できるので、人事評価の時期が来ても慌てることはありません。

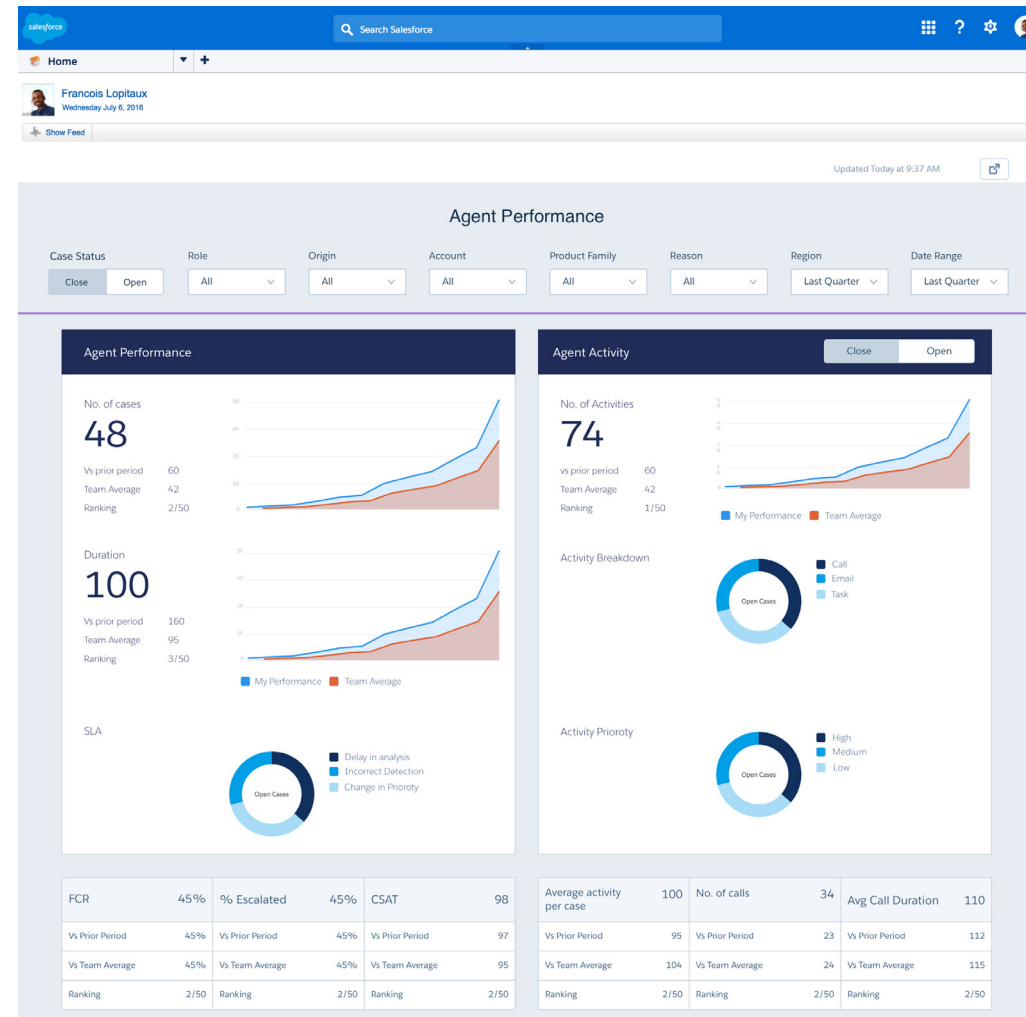
このダッシュボードからわかること

自分の現在のパフォーマンス状況

自分のパフォーマンスの改善状況

自分の顧客満足度や活動関連の実績値は、チーム全体と比較してどう評価できるか

現在のパフォーマンスでボーナス支給の条件をクリアできるか



第15章

おわりに

次のステップ

すぐに使い始められるダッシュボードを備えたWave App for Serviceを活用すれば、サービスに携わる全員が顧客をより深く理解し、どこからでもトップレベルのカスタマーサービスを提供できるようになります。

Service Cloudユーザーなら、このアプリを利用しない手はありません。顧客満足度が高まり、サービス部門が利益を生み出すチームに生まれ変わります。デバイスを問わず、これまでにないレベルのインサイトを得られるので、マネージャーはNPS、SLA、ケースの件数、全チャネルのトレンドなどに関する最新情報を把握でき、エージェントは一人ひとりの顧客に合わせたサービスを提供できるのです。

Wave App for Serviceの詳細とデモについては、営業担当者にご連絡いただくか、または[Webサイト](#)からお問い合わせください。



THE CUSTOMER SUCCESS PLATFORM