

学校教育業界ならではの実績とノウハウに基づき、丁寧でスピーディな対応に、顧客満足度が向上

株式会社ECC(以下、ECC)は、1962年に英会話学校としてスタートし、現在では、総合教育・生涯教育機関として、「ECCジュニア」「ECC外語学院」「ECC法人涉外」の3つの事業を柱にさまざまな「教育」を提供しています。

国内No.1の子供向け英会話教室数・生徒数※を誇る「ECCジュニア」では、グローバル社会への対応として、35年以上前から日本の子供たちに最適な英語教育を研究し続けています。「世界標準の英語力」の習得を目標に掲げた長期一貫した学習プログラムが特長です。



今政府は、2020年の東京オリンピックを見据え、小中高等学校を通じてグローバル化に対応した英語教育改革を積極的に進めています。

ECCジュニアでは、新しい学習ツール「iPad」と「録音・音声ペン」に対する教室運営者やお客さまからの問い合わせ窓口として、JMCの「ヘルプデスク」サービス(以下、JMCヘルプデスク)を導入しています。

ECCジュニア事業部部長野口譲二氏に、JMCヘルプデスクを導入した経緯とその活用方法について詳しく聞きました。

※2014年度 主要12事業者による対象14才以下の子供向け英会話教室数・生徒数

◀ ECCジュニア事業部 部長 事業運営センター長 野口 譲二氏

ユーザー向けの新しい学習ツールの導入により、コールセンターサービスを導入

ECCジュニア事業部事業運営センターでは、全国の英会話教室をサポートする本部として運営業務を行っています。新しい学習ツールを導入してからは、コールセンターサービスと契約し、全国のECCジュニアでiPadを使う教室運営者や、録音・音声ペンを使うお客さまからの問い合わせに対応してきました。

新しい学習ツールにより、教える幅が広がったり、英語をもっと楽しく学べたりと、より充実した学習環境が整いました。それと同時に、使い慣れない場面や故障など、お客さまや教室運営者からの問合せに対するサポートも充実させる必要がありました。お問い合わせの内容は、例えば「スタートボタンを押しても機器が動かない」「IDとパスワードを忘れた」などの操作上のものから、「破損した」などの故障対応まで多岐に渡ります。

コールセンターの対応一つでお客さまの不満につながる懸念

コールセンターサービスを導入したものの、導入当初から本部である事業運営センターでは課題を抱えることになったと言います。「まず、iPadについては、電話対応するスタッフの熟練度や、スタッフの入れ替わりなどにより、同じ製品に対する同じ内容の問合せでも、対応を統一するのが難しかったですね。」と野口氏。

お客さまや教室運営者は、何かICT機器のトラブルがあった場合、まずコールセンターへ問い合わせをします。そこで解決できなかつたら、次は各都道府県のECCジュニア営業センターへ電話をかけ直していました。各営業センターは、それらトラブルの内容を、野口氏の所属する事業運営センターへ随時連絡するという流れになっていました。「全国の営業センターからの連絡は、本部の中でも、ある特定のスタッフに集中していました。予期せぬタイミングで、複数の問い合わせに対応しなければならないこともしばしば。かなり負荷がかかっていた時期がありましたね。」と、当時の運用の様子を話してくださいました。そんな状況は、お客さまに不満を持たれてしまったり、教室運営者にストレスを与えてしまったりする懸念があったと言います。

サービス選定の基準は、教育現場での一貫した事業展開

そのような状況を改善すべく、野口氏は、新たにサポートしてくれそうな企業数社に声をかけ、サービス内容の詳しい説明を受けたそうです。「本社は大阪にありますので、何かあった場合には大阪で対応してもらえることが第一条件でした。そして何よりも、親身になって対応してもらえことや、一つひとつの問い合わせに対して丁寧かつスピーディに対応してもらえことも重要でした。電話をかけるお客さまや教室運営者は、機器をあまり使い慣れてない方々が多いためです。」と野口氏。

JMCは、その数社のうちの一社として、JMCヘルプデスクを提案しました。「JMCは、学校教育業界で長く事業展開しており、一貫したさまざまなサービス提供や現場でのノウハウが豊富な企業である点は魅力でした。ECCの主たる業務と通じるところがあると感じたからです。ECCのお客さまや教室運営者とJMCのターゲットとしている先生は、ICT機器をあまり使い慣れていない人という共通点があるので、公教育に対応してきた実績には安心感がありました。」と、野口氏はECCとJMCの顧客対応には通じるところがある点に注目されたようです。さらに「学校向けのコールセンターのスタッフは、ICT機器に詳しい技術者でもあるということが、最終的には決め手となりました。」と野口氏。JMCのヘルプデスクなら、お客さまからの問い合わせにスムーズに対応する場面がイメージできると言います。

丁寧な対応とスピーディな解決により、本部として本来の業務に戻れた

課題であった「同じ問い合わせに対する統一された対応」や「多岐に渡る問い合わせへの対応」について、JMCでは、柔軟に対応できる経験豊富な人材をECCジュニア専属担当者として複数名配置しました。その専属担当者をチームとして、事業運営センターと連携する体制を整えました。

現在では、各都道府県の営業センターから本部宛の連絡は減少し、本部として本来の業務に注力できるようになり、他の業務にも時間を取ることができるようになったと言います。これまでは「このエスカレーションは、コールセンターで解決すべきではないか」と思われるものもすべて本部で対応していました。現在本部へのエスカレーションは、本部の判断が必要なもののみとなっているそうです。

本部とヘルプデスクのタイムリーな連携が、お客さまの信頼感につながる

本部とJMCヘルプデスクとの連携はよく取れており、タイムリーな報告により、お客さまや教室運営者に対して迅速な対応ができています。「お問い合わせへの対応方法が、前回と今回で違うと、お客さまへの不信感につながりかねません。同じような問い合わせには、毎回同じ回答をする必要があるのです。JMCヘルプデスクのスタッフは、理解度や知識レベルが統一されおり安心してお任せできています。さらに、想定していなかった問題への対応方法についても、事前に双方で決め事を作っておくことは重要です。現状は、想定外の問題には、随時協議の場を持ち、柔軟に対応していただいているので大変助かっています。」

これからグローバル社会を生きる子供たちにとって、英会話は「話せて当たり前」という存在になろうとしています。

ECCジュニアでは、試験のための英語力ではなく、普段のコミュニケーションを図る力である「生きた英語」が、より楽しく身につくコンテンツや学習ツールを充実させ、スピーディに提供し続けていきたいとのこと。国内NO.1の英会話教室は、時代を先取りした満足度の高い学習サービスによって、ますますお客さまの支持を広げようとしています。



ECC

株式会社ECC

総合教育・生涯学習機関として、
さまざまな教育活動を展開。
生徒総数：394,908名

ECC外語学院、ECC海外留学センター、ECCエアライン学院、
ECCオンライン英会話、ECCウェブレッスン、ECCグローバル
コミュニケーション専科、ECC法人向けサービス 法人事業課/
幼児教育推進課、ECCジュニア・ブランチスクール、ECCの
個別指導塾ベストワン、ECC英語塾、ECC編入学院、ECC学園
高等学校・学習センター など