

第3回 若者が活用しやすい消費生活相談に関する研究会

ACAP参加企業を中心として、事業者からの相談対応の事例情報共有

坪井 悦子
大塚製薬株式会社総務部 課長 消費者対応品質管理担当

SNS相談の受付の仕組みと課題

①消費者



成年年齢の引き下げに伴う若年層の消費者被害の未然防止。

- ①教育
- ②情報提供
- ③被害救済

②インフラ



10代及び20代の若者における平日のコミュニケーション系ツールの平均利用時間
音声電話5分以内、SNS 60分

※ 総務省「平成28年情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査報告書」

③CTI(*)



電話対応のCTIは大手が多数参入。SNSに特化したCTIはいまだ数社にとどまる

* CTIとはComputer Telephony Integration System(電話とコンピュータの統合システム)の略です。一般的には、電話がかかってきた際に、電話の着信音(呼出音)と同時にそのお客さま情報をコンピュータ(今ではパソコン、PCの呼び名方が一般的)に表示させるものです。

④相談員



電話相談の怖さを知っているものはSNS対応にしり込み。

SNSに特化した相談対応員の研修が必要。オペレータ未経験者で、初期研修3か月、スキルアップ研修月に1回3時間との事業者もあり

インフラ：SNSアプリ利用状況の特徴

		LINE	Twitter	Instagram	Facebook
子ども	利用あり	97%	81%	68%	17%
	毎日利用する	86%	57%	50%	2%
	週に何回か利用する	8%	14%	9%	3%
	たまに利用する	3%	10%	8%	12%
	利用しない	2%	17%	30%	76%
	わからない	1%	2%	2%	7%
保護者	自分で使っている	81%	41%	33%	40%
	使っていないが どんなアプリか知っている	10%	34%	38%	34%
	名前だけは知っている	8%	22%	24%	22%
	知らない	1%	3%	5%	4%

出典：中高生スマホ利用調査傾向レポート

2019年2月 日本スマートフォンセキュリティ協会 啓発事業部会 <https://www.jssec.org/report/20190322.html>

LINEとは

日本国民の5割以上が登録していて、登録者の7割は毎日利用している

■LINEアカウントの種類(契約種別)

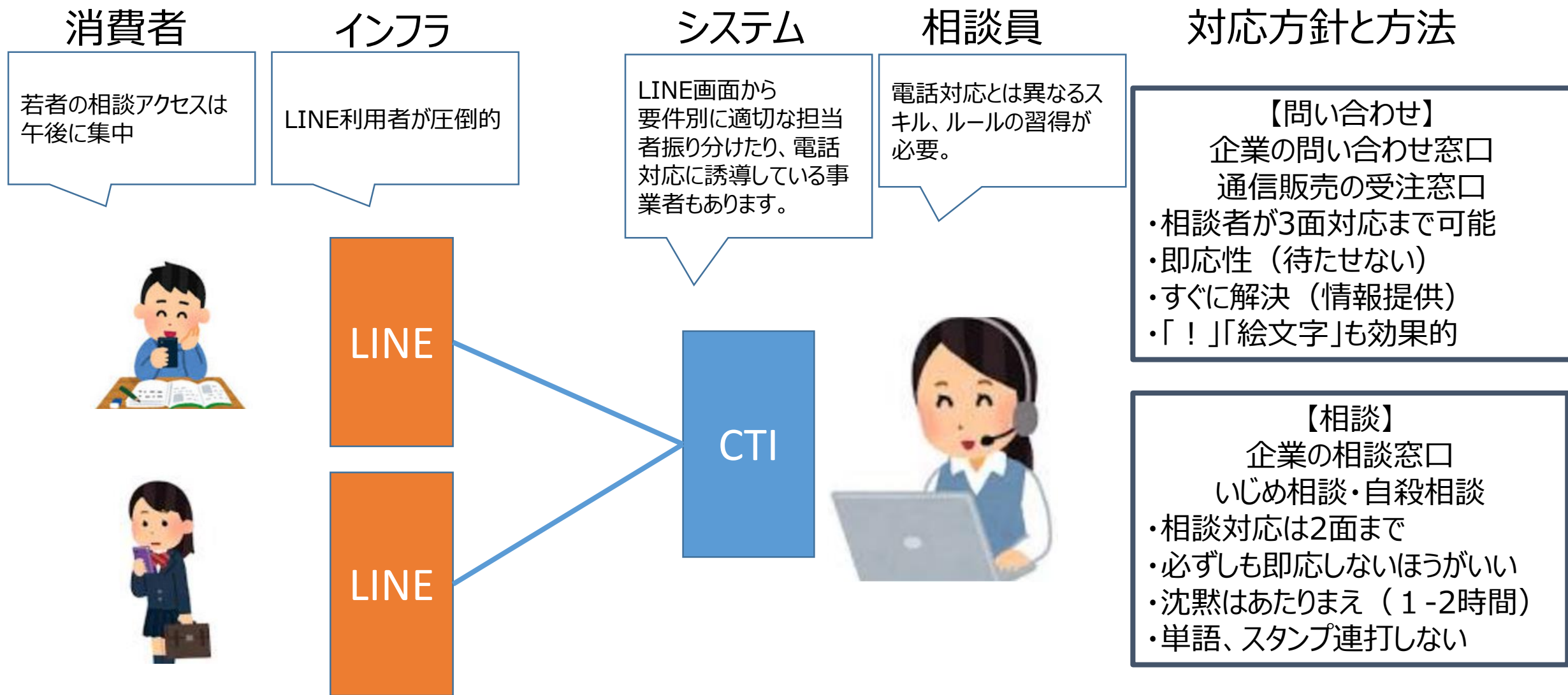
	LINE (ライン)	LINE@ (ラインアット)	LINE公式アカウント
対象	個人 (プライベート)	個人、法人 (情報発信、ビジネスに活用) メルマガ配信	法人
アカウント	個人	・ローカルアカウント (飲食店・ホテル・美容院) ・メディアアカウント (雑誌・TV番組) ・パブリックアカウント (地方自治体など公共サービス)	法人
費用	初期費用：無料 月額費用：無料	初期費用：無料 月額費用：無料	初期費用：800万円～ 月額費用：250万円～

■LINE@ (ラインアット) の6つの基本機能 (<https://liskul.com/line-at-19065>)

機能	説明
1. メッセージ	友達になってくれたお客様やファンに一斉配信できます。配信の事前予約も可能
2. タイムライン・ホーム	不特定多数のユーザーに向けて、ニュースやお知らせ情報を配信
3. アカウントページ	LINE内に専用のホームページを持てます。
4. 1:1トーク	個別でLINEを使ってトークができます。各種問い合わせなどを手軽にやり取りが可能。
5. ショップカード	ポイントカードを作成できる機能です。
6. クーポン	開封数や使用数を簡単に管理画面で確認できます。

SNS相談の受付の仕組みと業務

相談員の対応する「問い合わせ」と「相談」の違い



SNS相談窓口開設事業者からの情報 (ACAP参加企業以外も含む)

■ LINE相談ならではのメリット

①電話では1 : 1 対応で周囲に確認したいときはメモを回していたがLINEでは周囲と会話をしながら一人の相談者に複数の知恵が出せる。

②文字で残るリスクを懸念していたが、相談者にとっては「振り返り」になることもある。

③テキストで残るので記録が取りやすい。

④CTIの選択次第で在宅勤務が可能

■ LINE相談で気づいた新しいルール

①相手の言葉を繰り返す（復唱）はうざいと言われる。

②必ずしも速く返さないといけない。ことはない。

回線が一杯の時は自動で「込み合ってます」

いままでクレームになったことはない

③必ずしも会話での沈黙は悪。ではない。

1 ～ 2 時間返答がないこと、沈黙はさらに発生。

投げたものを受け止めてもらうには時間が必要。

④単語、スタンプの連打。はほどほどに

大人がちゃんと丁寧に（LINEというツールをつかって）

丁寧に対応するという体験をしてもらうことも重要

（でも、若者言葉を理解することも重要）

■ 匿名性について

単発相談か連続相談かの検討が必要。

理想はすべての履歴を管理できるツール（CTI）

価格が高いのが難点

単独でチャットツールを入れる場合は、既存のシステムとの併用のマニュアルが必要。

（例えば、“チャットの相談”は、従来のシステムに基本情報のみ入力する”など）

■ 連続した相談を目指す場合

顧客を特定できる情報が必要。

異なるチャネルから入ってきた問合せ履歴を、どの窓口でも参照できるようにしておくべき。

初回相談時にニックネーム登録で年齢（学年）、性別、市区町村までの住所情報を入力してはどうか。

※ニックネームも無しの完全匿名で相談を受けた場合
同一人物から複数回の相談があっても一連のものと把握することができず、相談する方も、受ける方も非常に不便、非効率、場合によっては危険な状態。