

第 302 回(2 月)

ISIZE が創る新しいインターネット・ビジネス・モデル

株式会社リクルート ISIZE 局統括グループ・マネジャー 木宮朋彦氏

(*ISIZE:リクルート社のインターネット・サイト)

ISIZEでは、毎日の膨大な数の問い合わせに応じていくお問い合わせシステムを仕組みとして持っている。まずは、ユーザーが、どのシーンに対するお問い合わせか、質問なのか、要望なのか、不満なのか、等を予め選択するところから始まる。

ISIZEで、そのメールを受け取ると、それをメッセージ管理システムに払い出す。そこで各シーンでサービスを提供しているWEBマスター（編集長）に自動的に振り分けられてメールが届く仕組みになっている。WEBマスターはそのメールに対して答えを返さなければならない。

過去の問い合わせに関する情報は、メッセージ管理システムの中で共有されている。Aさんが過去にISIZEに送ったメッセージと、ISIZEがどんな回答をしたかの履歴が全て追えるようになっている。ほかのシーンに来るべきメールが間違っただけで来た時に、これはこちらの人をお願いします、と振り替える機能もある。

警告メールのシステムもある。48 時間を超えて、お問い合わせに回答がされていないと自動的にメッセージ管理システムから、「この件に関して何も回答されていないので、至急回答してください」というイエローカードが届くようになっている。

メッセージ管理システム自体を管理している担当がおり、たくさんの警告メールを抱えているWEBマスターがいると、直接行って、もう少しきっちりしなさいと口頭で指導をする。膨大な問い合わせに少なくとも最低で 48 時間以内で回答するという共通のサービスレベルを保つしくみなのである。

ユーザーからの直接の声をWEBマスターがダイレクトに受けて回答する。この繰り返しにより、自分のやっているサービスのどこが分かりづらいのか、が良く理解できる。ネットの場合は、すぐに改良を加えることができるから、直ちに受け取った声を反映させることができる。（中略）

ネット掲示板の「じゃまー」には、個人が個人情報を投稿してくる。投稿だからと言ってそのまま載せて良いわけではない。例えば、〇〇を売りたい、というメッセージがある。ところがそれを法律的に売れない。（それほど数は多くないが）他人を誹謗中傷した内容には念のためチェックはかけざるを得ない。今では1日の投稿数は3000件もある。それを4人でこなしている。

とにかくチェックのため全てを読む。当初、まだ投稿が200件くらいの時代でも、2、3人で深夜までかかってこなした。必要な相手には、つまり投稿を載せられない相手、変更を要する相手には、1件1件理由を書いてメールを返していた。本当に大変であった。

その苦労を繰り返し、学習効果を積み重ね、どういう投稿があり、どういう回答を返さねばならないか、のパターンが見えてくる。そのパターンをテンプレート化する。そのようにしてチェックと回答のパターンをシステムに収飲させていった。このテンプレートが、現在、1000種類くらいある。そこまでシステムができてきたので、今、1日に3000件を4人でこなしていくことができるのである。