



ネットストアの顧客サポート業務に New Relicを有効活用。 3ヶ月で問い合わせを 3/4に削減

“New Relicのおかげで、ITの専門家ではない私たち、お客様サポートチームが自力でシステムトラブルの原因を突き止めたり、システムへの理解を深めることができました。実店舗での業務経験を、システム改善やシステムトラブルでお困りのお客様への対応に生かしています。”

周 律旋氏

ITサービス コマースサービス部 エンジニアリングサービス課

Japan | Retail

Challenge

ネットストアでも実店舗と同レベルの良質で心地良い顧客体験を実現するという方針のもと、非エンジニアである顧客サポート担当者が、問い合わせへの対応力と対応スピードの向上のため、システムトラブルの原因調査を行えるソリューションを検討



Solution

会員向けの特別セール「無印良品週間」に合わせる形で、それまで ECサイトのシステム観測に活用していた New Relicを顧客サポートチームで活用。現場のサポートチームとバックオフィスのエンジニアチームがお互いにダッシュボードを共有・連携



Impact

- ・顧客サポートチームによる Logsやダッシュボードの活用によって、サポートチームで完結させる問い合わせ対応力や対応スピードが向上、エンジニアの業務負担も軽減
- ・活用開始から3ヶ月で、顧客サポートチームの気づきによるネットストアのシステム改善が進み、システムに対する顧客からの問い合わせ件数が 4分の3に減少
- ・今後はシステム KPIとアラートを活用し、問い合わせを未然に防ぐ予防的対応も