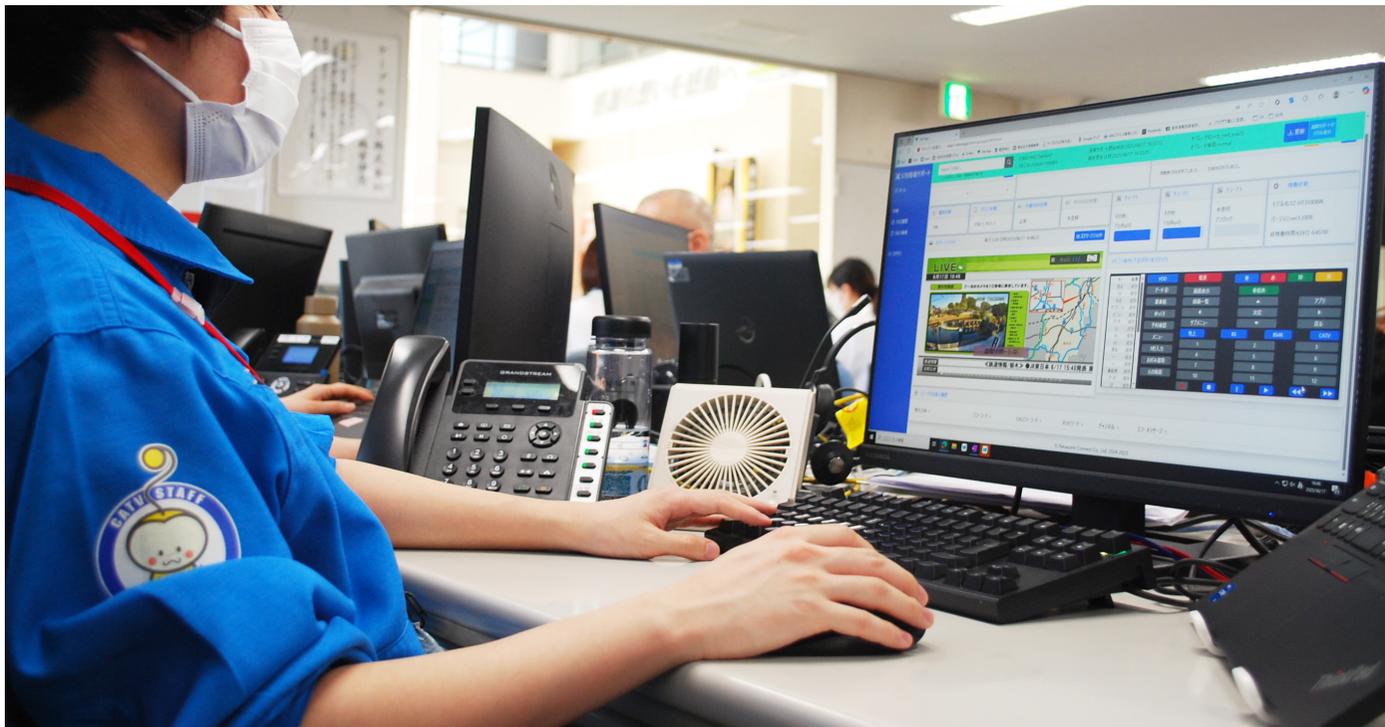


### STBの状態可視化と遠隔操作で、お客様とオペレーター双方のお問い合わせ時の負担を軽減し、応対品質を向上



## ケーブルテレビ株式会社様

導入時期：2025年5月  
導入地域：栃木県

#### 課題

電話では、お客様の状態がわからない/操作方法が伝わらないことも多く、必要以上に訪問対応が発生。

#### 解決策

STBの状態可視化でトラブルの原因を確認し、遠隔操作による早期解決で、互いの負担軽減と、応対品質の向上を実現。

「『電話ですぐに解決できた』とお客からもオペレーターからも好評です。応対品質と満足度の向上に加え、電話対応の負担軽減、訪問数の削減などの業務効率化にもつながっています。」

ケーブルテレビ株式会社  
カスタマーサービス本部 サポート部  
コンタクトセンター 係長  
山口 航平 様

※所属は取材時のものです。

#### 背景

簡易な問い合わせでも、電話のみでは解決できないことも約8万世帯のお客様を抱えるケーブルテレビ様では、1日250~300件ある電話でのお問い合わせに、30名以下のオペレーターが対応されています。昨年度の受賞者を含め、2名の電話対応コンクール全国大会の優勝者を輩出するほど、応対品質に注力されているものの、電話でのやり取りだけでは「お客様のSTBがどのような状態かわからない」「リモコンの操作を伝えても、正しく行われているか、わからない」などで解決に至らないこともあり、訪問が必要となってお客様をお待たせすることで、満足度低下への懸念や、業務負担が発生することが課題となっていました。

#### 導入した理由

**お困りごとを迅速に解決できる、STBの状態可視化と遠隔操作**  
2023年の展示会でデモを見た際に「お客様に見えている画面を見られる」「リモコン操作に近い形でSTBを遠隔操作できる」「受信レベルなどの状態を確認できる」といった点から、お困りごとの解決に役立てるのではと、導入を検討。

STB現場サポートサービスに対応したSTB2機種(TZ-LT1500BW/TZ-HT3500BW)の利用者を増やしている最中だったこともあり、導入効果を活かせると採用と決定されました。

#### 「感謝の想いを感動へ」の言葉の下、お客様へのサービス向上はもちろん、働きやすい環境づくりにも注力

栃木を中心として群馬・茨城・埼玉県に、ケーブルテレビ・インターネット・固定電話・スマホサービスを提供されている、ケーブルテレビ株式会社様。

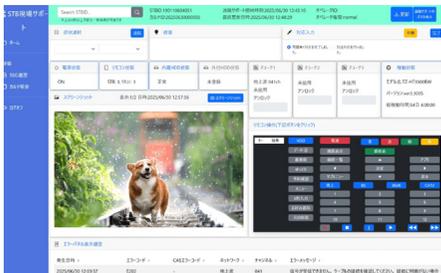
お客様とのコミュニケーションを大切に、お声に耳を傾けることでサービス向上に努めると同時に、働きやすい環境で一流の人財創出を目指し、2023年2月にはホワイト企業ランキングTOP100で全国一位にも選ばれています。

- 所在地 栃木県栃木市樋ノ口町43-5
- URL <https://www.cc9.jp/>



▲ 本社エントランス

# STB現場サポートサービス



▲ STB現場サポートサービスの画面。視聴者が見ている番組の映像や受信レベル等が確認でき、リモコン等の操作も遠隔で可能。



▲ STBはTZ-HT3500BW(写真上)に加え、TZ-LT1500BW/LS500Bの3機種に対応。ケーブルテレビ様では写真下などの旧機種からの移行を推進中。



▲ お客様からのお問い合わせの電話には、栃木にある本社で20~30名のオペレーターが対応。

## 導入後の効果

### 遠隔でお客様のSTBの状態を確認し、的確かつ迅速に解決

「これまでの電話のみでの対応では準備しているマニュアルに従い、手順に沿って内容を確認の上でリモコン等での操作を順に試したり、ある程度原因を予測しながら解決案を提案したりするため、1つの問い合わせに対し、平均で10~15分ほどの対応時間がかかっていました。特に高齢のお客様はお伝える操作自体がわからないこともあり、お互いの負担も大きくなっていました。STB現場サポートサービス導入により、オペレーターが手元のPCを通じて、STBの状態を確認してある程度原因を特定し、そのままPC画面上でSTBを遠隔操作することで解決することができます。お客様も最初は遠隔で確認するというと驚かれますが、すぐに解決できることで喜ばれていました。」  
(カスタマーサービス本部 サポート部 コンタクトセンター 係長 山口様)

### 訪問数自体の削減と作業内容の切り分けにより、訪問スタッフの負担も軽減

電話対応のオペレーターだけでなく、訪問スタッフの負担軽減にもつながっていると、山口様は話します。「これまでは簡単なトラブルでも電話では解決できず、訪問が必要になることもありましたが、STB現場サポートサービスにより、訪問数は2~3割減らせるのではと思っています。例えば、遠隔で簡単なレベルチェックができますので、レベルが来ていないので同軸が刺さっているか確認いただき、抜けていたので差し込んで回復した、というように電話のみで解決できたということもあります。また、やはり訪問が必要になった際も、事前にレベルチェックなどにより原因のある程度想定して切り分けできていますので、訪問時の作業を特定して行えるなど、対応時間の軽減にもつながっています。」

### オペレーターが直感的に操作でき、スムーズに利用開始

2025年5月から導入し、まずはスタッフレクチャーからはじめたケーブルテレビ様。導入からまだ2か月ほどの取材時でもオペレーターは特に問題なく、使用できていると山口様は話します。「パナソニック様でご用意いただいた動画マニュアルもありますし、操作自体は直感的にできますので、特に問題なく利用開始できています。」



▲ 昨年の受賞者を含め、2名の電話対応コンクール全国大会の優勝者を輩出するほど、対応品質に注力されているケーブルテレビ様。

## システムイメージ



## お客様の声

### STBとインターネットとの融合で、さらなるサービス品質の向上と、セット加入者の獲得へ

「地域密着のケーブルテレビ事業者として、これからもお客様のお悩みを解決できるよう、対応品質をより向上していきたいと考えています。その活動の中で、STB現場サポートサービスの機能もより活用できればと思います。当社ではテレビとインターネットのセット加入者獲得にも力を入れていますが、その意味でもSTBとインターネットがつながったサービスであるSTB現場サポートサービスは魅力の一つになると思います。一方で、当社ではTZ-HT3500BW、TZ-LT1500BWの2機種に加え、ブルーレイモデルであるTZ-BT9000BWも採用しています。このブルーレイモデルは全STBの3割ほどを占めていますが、STB現場サポートサービスには未対応の機種なので、この機種にも対応できれば、対応品質の向上と業務効率化を推進できると期待しています。」  
(カスタマーサービス本部 サポート部 コンタクトセンター 係長 山口様)



**ケーブルテレビ株式会社**

カスタマーサービス本部 本部長  
兼 業務部 部長  
阿部 進 様(写真左)

カスタマーサービス本部 サポート部  
コンタクトセンター 係長  
山口 航平 様(写真右)

※所属は取材時のものです。

**納入機器** (2025年6月時点)

## STB現場サポートサービス



お問い合わせはこちら



