

コンタクトセンター導入事例

株式会社 鈴木ハーブ研究所 様

オフィスとコンタクトセンターの電話環境をワンシステムで！ 低コストでコンタクトセンター機能も実現



株式会社鈴木ハーブ研究所
代表取締役社長
鈴木 さちよ 氏



株式会社鈴木ハーブ研究所
お客様サービスセンター・マネージャー
篠田 恵美 氏



SUZUKI
HERB
LABORATORY

社 名：株式会社 鈴木ハーブ研究所
本部所在地：茨城県那珂郡東海村村松2461
代 表 者：代表取締役社長 鈴木 さちよ
資 本 金：300万円
創 業：2004年
事業内容：化粧品の研究開発・販売・ハーブの品種改良・
栽培・販売・ハーブ講習・講演・執筆
U R L：<https://s-herb.com>



事例のポイント

課題背景

- 通信販売事業の業績向上に伴いコンタクトセンター用システムの導入を検討したが、コスト面で敷居が高く、導入に踏み切れなかった
- 一般的なビジネスフォンを利用していただけのため、業務量の不均等が起こるなど、スタッフに大きなストレスがかかる環境だった
- 業績向上による受電増加や、他社コンタクトセンター業務を受託する構想にも対応できるシステムへの切り替えが急務に

成 果

- コンタクトセンター機能を低コストで実現**
オフィス向けキーテレフォンシステム「UNIVERGE Aspire WX」の着信呼自動分配(ACD)機能やコールマネジメントシステム(CMS)などを活用し、コンタクトセンター運用に必要な機能を低コストで実現
- 業務環境が大幅に改善し従業員のモチベーションが向上**
着信を均等に振り分けるなど、コンタクトセンターの基本機能が利用できるようになったことで、業務効率化が加速するとともに、スタッフのストレスが軽減。モチベーションがアップし、CS向上につながった
- アウトバウンド業務における1時間当たりの発信数が大幅増**
スタッフのモチベーション向上と業務効率化によりアウトバウンド業務における発信数が1時間平均46.1件から55.5件に増加。さらに1か月当たりのインバウンド時のアップセル件数が倍増するなどの様々な定量効果が出ている

導入ソリューション

●鈴木ハーブ研究所様の「UNIVERGE Aspire WX」導入イメージ



事務用のビジネス電話機15台とコンタクトセンター用のACD(着信呼自動分配)電話機15台を「UNIVERGE Aspire WX」につなげ、電話運用をワンシステムで実現。「UNIVERGE Aspire WX」のACD機能やCMSなどを活用することで、コンタクトセンターの運用上で求められる機能を、一般的なシステムに比べ低コストで提供している。

導入前の背景や課題

業績向上するも、 コンタクトセンターシステム未導入のため 従業員の負担が増大

500種類以上の植物を自社のハーブ園で栽培しながら、天然成分を用いた「使って実感できる」化粧品の研究開発や販売を行っている鈴木ハーブ研究所様。代表取締役社長の鈴木さちよ氏がアトピーで悩む娘の肌荒れを改善したいと奔走し、出来上がった化粧水が口コミで広がったことがきっかけとなり創業したそうです。小さなお子様や妊娠中の方でも使える同社の製品は、ユーザーから広く支持され、通信販売事業は右肩上がりの成長を続けています。

同社では、当初より自社内にコンタクトセンターを設けていましたが、ビジネスフォンを利用していたため、電話対応をスタッフ間で均等に振り分けるなど、一般的なコンタクトセンターシステムに搭載されている機能がありませんでした。このため、電話に早く出るスタッフの対応件数が増える一方、そうでないスタッフも出てきてしまうといった業務量の不均等が起こり、「スタッフのモチベーションを下げる一因になっていた」と、同社お客様サービスセンター・マネージャーの篠田恵美氏は振り返ります。さらに、電話対応後の履歴を残す作業中にも電話が鳴ってしまうため、作業の途中であっても対応しなければならないなど、大きなストレスがかかる環境だったといえます。

こうした状況を改善しようと、同社ではコンタクトセンター用システムの導入を検討。しかし「大がかりなコンタクトセンター用システムは敷居が高く、なかなか踏み切れなかった」と鈴木氏は説明します。

その一方で、こだわりの商品に加え、購入後の丁寧なフォローも魅力となり愛用者が急増、インターネット通信販売の普及も追い風となり、事業は年々拡大していきました。さらに他通販会社のコンタクトセンター業務を受託し、「プロフィットセンター（利益を生む部門）化”する構想も立ち上がりました。そこで同社では2019年、ビジネスフォンの保守期限が切れるタイミングで、システムの刷新を決定しました。

選択のポイント

運用上に求められる機能を備えている上、 低コスト

複数社のシステムを比較・検討した結果、鈴木ハーブ研究所様を選んだのは、NECのオフィス向けキーテレフォンシステム「UNIVERGE Aspire WX」でした。システムの切り替えにあたり、同社がこだわったのは、オフィスとコンタクトセンターの電話を同時に更新することです。この場合一般的には2つのシステムが必要となり費用がかさみます。しかし「UNIVERGE Aspire WX」は、1台で両方の機能を提供できるため、同社の要望を低コストで満たすことができます。また、オフィス向けのシステムであるにもかかわらず、同社がコンタクトセンターを運用する上で必要とする機能をすべて

備えていたことも選定のポイントになりました。篠田氏が新システムに求めたのは、電話対応数を平等化するため「着信をスタッフ間で均等に振り分けること」、機会損失を防ぐため「応答できなかった電話番号を記録し、コールバックできること」、スタッフが業務に集中できるよう「インバウンド（受電）業務と、アウトバウンド（発信）業務を明確に切り替えられること」、通話を録音・モニタリングし、スタッフの教育やトラブル対応などに活用できること」の4つです。「UNIVERGE Aspire WX」は、待ち時間の長いオペレーターから順に着信する着信均等分配（ACD）機能や、対応できなかった顧客の電話番号を記録するコールマネジメントシステム（CMS）などを搭載しており、篠田氏が求める4つの機能を満たしています。さらに、「当時検討していたクラウド型

コンタクトセンターシステムに比べ、費用（ランニングコストを含む）が約4分の1と低コストだったこと」も、選定の決め手になりました。

加えて篠田氏は、NECが主催するコンタクトセンター管理者向けセミナー「コンタクトセンター交流会」（開催地：神奈川県川崎市）に事前に参加し、信頼関係を築けたことも選定理由に挙げます。

「特に印象に残っているのは、最初にNECの担当者に当社（茨城県）に来てもらったときの一言。『こんな遠い距離を何度も交流会に足を運んでくださっていたのですね。私たちも篠田様の熱意にお応えできるよう頑張ります』と言ってくれたのです。これを聞いたときに、とても信頼できると感じ、ぜひお願いしたいと思いました」（篠田氏）

導入後の成果

環境改善によりスタッフのストレスが軽減、 モチベーション向上も

鈴木ハーブ研究所様は、2019年10月に「UNIVERGE Aspire WX」を導入。NECの販売パートナーである茨城電話工業の保守サポートを受けながら、運用を開始しています。篠田氏は導入成果のひとつとして、「お客様との会話の口調がやわらかくなった」ことを挙げます。「私たちが掲げるミッションの中に『自分たちが楽しくなければ、お客様へも愛を提供できない』というものがあります。旧システムでは常に電話が鳴るため、休憩時間と業務時間や、インバウンド業務とアウトバウンド業務の時間の切り分けができず、繁忙期にはスタッフの精神的な負荷が高くなってしまいう状態でした。しかし導入後は、メリハリのある働き方ができるようになりストレスが軽減。電話対応の口調がやわらかくなり、掲

げていたミッションも達成できるようになりました」（篠田氏）さらに、着信を均等に振り分けられるようになったことで、スタッフ間の業務量の不均等も解消。各自のモチベーションが向上しているといえます。その結果、1カ月当たりのインバウンド時のアップセル件数が倍増。この他にも、電話対応後の入力や事務処理作業に集中できるようになり、一件当たりの処理時間が大幅に短縮した他、アウトバウンド業務における発信数も、1時間平均46.1件から55.5件に増えるなど、「導入2カ月にして、様々な定量的な効果が出始めている」と篠田氏。続けて「何かあれば茨城電話工業がすぐに対応してくれるので本当に助かっています。機会損失を生まないためにも迅速なサポートは非常に重要です」と評価します。今後の展望について篠田氏は、コンタクトセンターを単なる受注や問い合わせの窓口ではなく、「お客様の問題解決に特化した

部署」にしていきたいと意気込みを語ります。その際、顧客対応状況を可視化しながら、「お客様の問題を解決することがどれだけの価値を生んでいるかを数値として見せることで、スタッフがこれまで以上に仕事にプライドを持てるようにしていきたい。さらに受託業務にも積極的に取り組みプロフィットセンター化することでセンターの価値を高めたい」と意欲を示します。最後に鈴木氏は、「UNIVERGE Aspire WX」の導入で、コンタクトセンタースタッフが落ち着いてコミュニケーションが取れる環境が整ったとし、今後は顧客一人一人の人生に寄り添いながら、「お客様が本当に求めるものを汲み取れるチームになることを期待します。それがどなたにも安心してお使いいただける良いものづくり」につながると考えています。今後さらに商品力を高め、海外進出や訪日観光客にも売れる商品にしたい。地域の活性化に貢献するとともに、世界中の方の肌改善のお役にも立ちたい」と話してくれました。

お問い合わせは、下記へ

NEC コンタクトセンターソリューション お問い合わせ窓口

E-mail: cc-info@ccbd.jp.nec.com

URL: <https://jpn.nec.com/contactcenter/>

- 「UNIVERGE」は日本電気株式会社の登録商標です。
- 「ASPIRE」はNECプラットフォームズ株式会社の登録商標です。
- 本カタログに記載されている会社名、製品名は、各社の商標または登録商標です。
- このカタログの内容は改良のため予告なしに仕様・デザインを変更することがありますのでご了承ください。
- 本製品の輸出（非居住者への業務提供等を含む）に際しては、外国為替及び外国貿易法等、関連する輸出管理法令等をご確認の上、必要な手続きをお取りください。ご不明な場合、または輸出許可等申請手続きにあたり資料等が必要な場合には、お買い上げの販売店またはお近くの弊社営業拠点にご相談ください。



見やすいユニバーサルデザイン
フォントを採用しています。



環境にやさしい植物油インク
を使用しています。