

導入事例: 三起商行株式会社 (ミキハウス) 様

長年のブランド力と信頼維持の秘訣は 顧客満足度重視と常により良いものをお届けしたいという向上心

三起商行株式会社様 (以下、ミキハウス様) のCS推進部ではカスタマーサポート品質の一層の向上を目指し、バーチャレクス・コンサルティング (以下、弊社) の顧客対応履歴管理ソフトウェア「inspirX Communication (インスピーリ コミュニケーション)」を導入されました。ミキハウス様は創業以来、子供服の老舗ブランドとして圧倒的な支持と信頼を得ていますが、その背景には、常に顧客満足度を重視し、良い製品、サービスをお届けしたいという全社一丸となった並々ならぬ日々の努力がありました。

導入企業 会社概要



会社名：三起商行株式会社

設立：1971年4月

本社：大阪府八尾市

業種：流通・販売

miki HOUSE

子供服ブランド「ミキハウス」を中心に、子供服そして子どもを取り巻くファミリー関連商品の企画・製造・販売、出版・教育・子育て支援などの文化事業を展開。五輪選手を多数輩出していることでも知られ、メジャー競技のみならずアーチェリーやセーリングといった国内ではなじみの薄い競技も積極的に支援している。ロンドンオリンピックでは所属選手のメダル獲得が大きな話題となった。

2013年1月には代表取締役社長である木村皓一氏が、総合ビジネス誌「財界」の経営者賞を受賞。一流企業として多岐にわたり、様々な角度から社会貢献を実現されている。

導入サービス・製品	顧客対応履歴管理ソフトウェア inspirX Communication (インスピーリ コミュニケーション)
導入規模	50ユーザー以下
適用業務	カスタマーサポート、社内での情報共有
導入前の課題	<ul style="list-style-type: none"> ● 蓄積した情報を統計で分析しなかった ● より高い顧客満足の実現のため、検索機能が充実しているシステムを探していた ● お客様からのお問い合わせだけでなく、ショップからの問い合わせや相談などを包括的に管理する必要があった ● 長年使用していたシステムが対応しきれないケースが増え、お客様からのメールのエラーや文字化けが多発するようになった
導入後の成果	<ul style="list-style-type: none"> ● 検索に費やす時間が以前よりはるかに削減された ● ポータル機能などの利用で部署内の情報共有がしやすくなった ● インターフェイスがわかり易く、業務を円滑に進められる。 ● データベースでの対応履歴の蓄積が可能になり、他部署へのフィードバックがし易くなった。

導入背景と狙い

ショップやお客様から寄せられる「声」の蓄積・活用に 貢献できるシステムへのリプレース

ミキハウス様の社長室直属のCS推進部は、単にお客様のお問い合わせやクレームに対応するだけでなく、日々全国のショップから寄せられる重要な情報をも包括し、今後のものづくりや、サービスの向上に活用するため、生産管理や企画など各部署の代わりにお客様にご対応し、その内容をフィードバックしていくという重要な役割を担っている。

そのため、顧客対応のみならず、商品やサービス、業務についての幅広い知識が豊富な「ミキハウス」のプロフェッショナルが集う場所であるともいえる。

この部署に新人で配属されることはほとんどなく、全員が長年勤務するベテラン社員だ。

inspirX Communicationを導入いただいた背景には、お客様からいただくメールが頻繁に文字化けする、検索がしづらい、過去の対応履歴が追えない等の既存システムが抱えていた問題の他に、各ショップから寄せられる相談ごとや問題をもデータベースで包括的に管理

し、CS推進部本来の業務としてまとめあげたいという狙いもあった。

また、全国のショップ、個人のお客様から、スタッフ1名あたり多い日で1日50件の電話対応に追われ、その各対応内容の履歴を紙で管理していた状況に限界を感じていたというご事情があった。

新システムの導入にあたっては、他社製品もいくつかご検討されたとのことだったが、既存システムとほぼ同様に、違和感なく利用できる点、検索機能がかなり充実している点、さらに営業担当者の熱意が非常に感じられたという点が評価され、西日本電信電話株式会社 (大阪東支店) 様との協業により、inspirX Communicationの導入を決定された。

導入後の効果について

以前の課題をクリア、安定したカスタマーサポート業務の継続に貢献

inspirX Communication 導入後、とにかく情報の検索機能が充実し、それに費やす時間もかなり削減されたという。例えば「水着」「シューズ」など、過去の対応履歴を参照したい場合、これまで履歴のひとつひとつを読み返していかなければならなかったが、inspirX

Communication 導入後は様々な切り口から検索が可能であるので、探しているキーワードに対しての情報が即座に閲覧できる。その結果、社内の関係部署へスピーディに情報をフィードバックできるようになり、非常に重宝しているとのこと。

また、部署のスタッフが個別に対応中の案件について、リアルタイムで最新の対応状況を把握できるという点で部署内の連携もスムーズになり、効率的な情報の共有化を図れているとのことである。さらに掲示板機能等の活用により、今まで口頭やメールで情報を共有してきた部署内の連絡事項を、inspirX Communication内で情報を一元管理できるようになったことも大きな成果であるという。

まだ導入後日が浅く、すべての機能を使いきれしていないとのことだが、より迅速なお客様対応ができるように、今後はFAQやテンプレート機能を活用したよくある質問への対応や、メール用テンプレート集の充実をはかっていきたいとのことである。

システム概要

ノンカスタマイズでの導入で利用開始

ミキハウス様でのサポート業務は、お客様やショップからの「要望のまとめ」、「問題の解決」、「社内での情報共有」等をメインとされているのでコールセンターそのものとしての機能よりも「お客様の声」を蓄積、共有、活用できるような機能を重視されており、inspirX Communicationについては、ノンカスタマイズの標準パッケージで導

入されている。特にCTI連携などされておらず、非常にシンプルな構造となっている。

しばらくの間は現状維持されるとのことであるが、inspirX Communicationであれば、基幹システム等の外部システム連携や全社で利用するための顧客基盤の構築、必要な業務アプリケーションも随時追加可能である。

今後の展望

今後も更なる顧客満足度向上と、商品開発やサービスの向上を目指す

「今後もinspirX Communicationを、迅速できめ細やかなお客様対応の実現と共に、お客様からの貴重な声・情報を商品開発やサービスの向上に活用するために利用していきたい。お客様には問い合わせで本当によかった、また製品を購入したいと思われるような質の高いサポートをしっかりと継続できるようにしていきたい。」と語られるCS推進部の増田様。

将来的には、顧客情報一元化や、既存顧客の購買履歴と紐づいたサポート対応、データベースに蓄積した「お客様の声」を商品開発やサービス向上のために社内全体で活用するなど、様々な構想も持ちこたはるが、当面はじっくりと腰を据え、現状業務の完遂とお客様満足度向上を追求することに集中したい考えとのことである。



ミキハウス様における inspirX Communication のご利用イメージ

