



全国300箇所以上に分散していた 商品問い合わせ窓口を一本化し運用コストを30%削減 数万アイテムを超える商品情報を細部まで網羅し 4万3千社の 代理店様・販売店様からの専門的な問い合わせに対応

課題

代理店様・販売店様向け商品問い合わせ業務のコスト最適化

サービス

BPO (ビジネスプロセスアウトソーシング) サービス

- 商品アイテム数の多さと問い合わせ内容の専門性の高さを踏まえ、商品カテゴリ別に2段階で業務を引き継ぐプランを策定
- 現状調査により業務範囲を明確化し、各種マニュアルの整備、問い合わせ対応に用いる独自商品DBを構築
- 過去の問い合わせ実績に基づいて問い合わせ件数を予測し、業務ボリュームに即した運用体制を構築

成果

- 商品問い合わせ業務を集約 運用コスト30%削減
- 品質を担保した業務引き継ぎ 手法・品質管理標準 要員育成スキームを適用
- 現場視点で品質改善施策を提案・実行

問い合わせ品質が可視化され品質向上に向けたPDCAを回しやすくなりました

トランスコスモスさんに運用をお任せしている「総合商品情報支援センター」には、私どもの大切なお客さまである代理店様・販売店様から毎月4万件を超えるお問い合わせが入ります。商品が数万アイテムを超える中、商品に精通されたお客さまからの専門性の高い問い合わせに対応することは、決して容易ではありません。しかし、トランスコスモスさんは、実践的な教育とフォローアップ体制、定期的なスキルアップ勉強会を通してスタッフ一人ひとりを育成し、組織として全力で応えてくれています。現在、私どもはトランスコスモスさんと連携しながら、品質管理手法の「シックスシグマ」を用いた品質改善活動に取り組んでいます。問い合わせ品質のさらなる向上に向け、現場を熟知したトランスコスモスさんからの改善提案を取り入れながら、お客さま満足度を追求していきたいと考えています。



Marketing 部門
商品コンテンツマネジメント統括部
商品情報管理部
部長

櫻井 良典 様

外部事業者の選定基準は「コスト削減」と「問い合わせ品質の担保」

「Link to Good Living」のコーポレートメッセージを掲げる建材・住宅設備機器業界最大手の総合住生活企業「株式会社LIXIL様（以下、LIXIL様）」。

2011年4月1日にトステム株式会社様、株式会社INAX様、新日軽株式会社様、サンウエーブ工業株式会社様、東洋エクステリア株式会社様の5社が統合し、新しく誕生されました。

LIXIL様は統合に際し、各社の支店・営業所300箇所以上にて対応していた代理店様・販売店様向け商品問い合わせ業務の重複に着目。コスト最適化に向け、問い合わせ窓口の一本化を決定されました。

商品問い合わせ業務を集約するためには、まず、数万アイテムを超える5社の取扱商品すべてを網羅する必要がありました。さらに、商品を日々取り扱う代理店様・販売店様からの専門的な問い合わせに対応できるよう、各商品の基本情報に加え、詳細な仕様や特徴、部品の組み合わせに至る細部まで熟知する必要がありました。

LIXIL様は自社で対応されることも検討されましたが、「問い合わせ窓口の一本化」、「コスト削減」、「問い合わせ品質の担保」を同時に実現するためには専門の外部事業者の活用が必要と判断。豊富なサービス提供実績を保有するトランスコスモスへの外部委託を選択されました。

商品問い合わせ業務を集約し 運用コストを30%削減

商品アイテム数の多さと問い合わせ内容の専門性の高さを踏まえ、トランスコスモスは、商品カテゴリ別に2段階で業務を引き継ぐプランを策定。まず、「住宅サッシ・ドア引戸」、「リビング建材」を第1フェーズとして位置づけ、現状調査に着手しました。

現状調査では業務範囲を明確化し、各種マニュアルの整備、問い合わせ

対応に用いる独自商品DBの構築を実施。次に、過去の問い合わせ実績に基づいて問い合わせ件数を予測し、業務ボリュームに即した運用体制を構築。問い合わせ頻度の高い内容を中心に教育カリキュラムを作成し、実業務に即した要員教育を実施しました。新たな問い合わせ窓口となるLIXIL様の「総合商品情報支援センター」は、トランスコスモスがニアショアに保有する「BPOセンター熊本」内に開設。全国4万3千社の代理店様・販売店様を3つのエリアに分類し、段階的に問い合わせを集約することで、スムーズな立ち上げを実現しました。

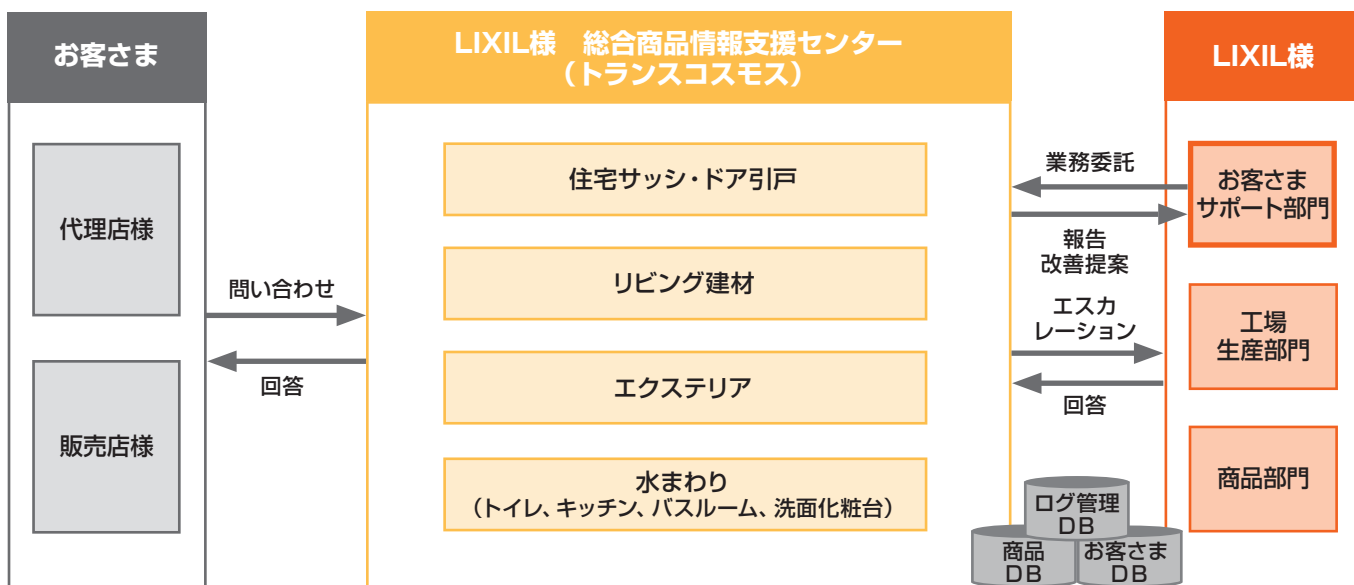
第2フェーズとして位置づけた「エクステリア」、「水まわり（トイレ、キッチン、バスルーム、洗面化粧台）」については、先行して集約した「住宅サッシ・ドア引戸」、「リビング建材」の安定稼働を見極めた上で、同様の手法にて業務の引き継ぎを実施。これにより、全国300箇所以上に分散していた5社の商品問い合わせ業務すべてを集約し、運用コストを30%削減することに成功しました。

問い合わせ品質を向上し 販売店様・代理店様の満足度を追求

運用開始後も、トランスコスモスでは、要員を対象としたスキルアップ勉強会を定期的実施しています。勉強会後には確認テストで要員の理解度を可視化し、必要に応じてフォローアップ体制を強化することで、問い合わせ品質のバラつきを防止しています。また、回答に時間を要した問い合わせログを分析し、各種マニュアルの改善、FAQの拡充に活かすことで、積極的に運用改善に取り組んでいます。

LIXIL様では、代理店様・販売店様の満足度追求に向け、問い合わせ対応の各プロセスを分析・改善する「シックスシグマ」の品質改善活動を推進されています。トランスコスモスは、現場視点で積極的に改善提案を行うと共に、LIXIL様が決定された施策を具現化することで、問い合わせ品質の更なる向上に今後も取り組んでまいります。

LIXIL様 提供サービス



トランスコスモス株式会社

お問い合わせ

0120-120-364
9:00~18:00[土・日・祝日を除く]

g_sales@trans-cosmos.co.jp
www.trans-cosmos.co.jp



※この他にもさまざまなサービスを提供しております。ご不明な点がございましたら、お気軽にご相談ください。※サービスの価格の詳細については各営業担当にお問い合わせください。※トランスコスモスは、トランスコスモス株式会社の日本およびその他の国における登録商標または商標です。※その他、本文中に記載されている社名、製品・サービス名などは、各社の登録商標または商標です。



11820183
トランスコスモスは「プライバシーマーク」の認定企業です。