

シチズンマシナリー株式会社

ブランドごとに異なっていたお問い合わせ番号を統合 CTI・CRM連携も加えてカスタマーサポートを高度化

導入サービス:ナビダイヤル



シチズンマシナリー株式会社
グローバルサービス部
部長
掛川 純二氏

- 課題**
 - ・CNC自動旋盤のブランドごとに異なっていた電話番号の統合
 - ・コール分析やオペレーターの稼働状況の把握
- 対策**
 - ・ナビダイヤルを導入し電話番号を統合
 - ・暫定導入期間約1年を設けて新たな電話番号の周知を徹底
- 効果**
 - ・ナビダイヤルの機能を活用して業務を改善
 - ・コールデータの分析により製品の品質向上にも貢献



シチズンマシナリー株式会社
グローバルサービス部 サービスサポート課
課長
中澤 元洋氏

- 課題**

ブランドごとに異なっていたカスタマーサポートの受付番号
コール状況を把握できていないことなども課題になっていた

シチズンマシナリー株式会社(以下、シチズンマシナリー)は、モノづくり産業を支える自動旋盤など、工作機械の開発・製造・販売を手がけるメーカーである。製品ブランドとしては、精密機器などの微細部品の加工に最適な小型機である「Cincom」(シンコム)と、自動車部品などの加工に適した中径短尺「Miyano」(ミヤノ)などがあり、CNC自動旋盤において世界トップシェアを誇る。

同社が注力しているのが、自社製品のユーザーに対するサポートだ。同社の水出康二氏は「製品の故障やトラブルの際、迅速な対応が必須であるという方針があり、1980年ごろから電話による修理受付を行っています」と、カスタマーサポート開設の背景を述べる。

課題となっていたのは、CincomとMiyanoのお問い合わせを異なる番号で行っていたことだ。同社の掛川純二氏は「2つの番号を統合することは、長らく懸案事項となっていました」と話し、両方を1つの電話番号で受け付ける体制の整備が検討されていた。

この電話番号の統合に加え、電話設備の更改とそれに伴うインフラ整備も必要だった。また、現状のコール分析やオペレーターの稼働状況が十分に把握できていなかったため、それらを見える化するための仕組みの導入も検討されていた。



シチズンマシナリー株式会社
総務部 総務課
水出 康二氏

企業情報

社名 シチズンマシナリー株式会社
事業概要 1930年創立。工作機械(CNC旋盤)の開発・製造・販売を業務とする。「革新的なモノづくりの実現を通して、お客さまの安心と成長、そして世界中の製造業の発展に貢献する。」をミッションに掲げている。
URL <https://cmj.citizen.co.jp>

対策

ナビダイヤルを導入し受付電話番号を「0570」に統合 チラシやガイダンス機能で新たな電話番号を丁寧に周知

そうした中でNTTコミュニケーションズ株式会社(以下、NTT Com)から提案されたのがナビダイヤルだった。掛川氏は「カスタマーサポートの業務改革やサポートのサービス品質向上を考えたとき、トラフィック解析や見える化の機能は有効だと判断し、導入を決めました」と語る。

ナビダイヤルの導入に際し、同社は修理依頼や機械トラブルへの対応を受け付ける窓口番号に加え、それぞれの製品のプログラミング講習や操作・保守実技指導を受け付ける窓口番号まで1つの電話番号に統合することを決める。またCTIとCRMを連携し、電話を発信した顧客情報をオペレーターの画面に表示する仕組みの構築も進めた。

このようにナビダイヤルを軸としたシステムの刷新への検討が進められたが、同社の中澤元洋氏は「最も苦心したのは、カスタマーサポートの電話番号の変更をお客さまにお伝えすることでした」と語る。そこで同社は新たな受付番号となる、ナビダイヤルの0570番号を記載した案内チラシを作成して展示会などで配布したうえ、FAXやメールでも通知を行った。

ナビダイヤルの運用開始は2018年11月であるが、受付番号を一気に切り替えるのではなく、約1年間の暫定運用期間中は以前の電話番号でも受け付けた。この際、「次回からは0570～におかけください」という音声ガイダンスを流し、新たな電話番号の周知を図った。

「転送専用ナビダイヤルのコールデータを継続的にウォッチし、新しい受付番号へのお問い合わせがどの程度移行できているかを確認するなど、お客さま本位のスムーズな移行を心がけました」(中澤氏)

効果

ナビダイヤルの機能によりカスタマーサポートの業務を効率化 コールデータ分析により品質管理への貢献にも期待

ナビダイヤルの機能のうち、シチズンマシナリーで積極的に活用しているのがルーティング機能と音声ガイダンスである。掛川氏は「ルーティング機能により、お問い合わせ内容ごとの振り分けが可能になりました。さらに非通知コールには、CRM連携でお客さまを特定するために通知をお願いするガイダンスを加えています。これによりお客さまや使用製品の情報の把握がスムーズになり、オペレーターの業務負担の低減とお客さま対応の向上が図れました」と述べる。

ナビダイヤルを導入した一番のメリットとして掛川氏が挙げたのは、コールデータの分析である。「CNC自動旋盤のような精密機器は非常にデリケートです。そのお問い合わせに関するコールデータを分析して、より詳細に把握できるようになったことで、今後の品質管理に貢献できるのではと期待しています」

ナビダイヤルで取得したデータは、さまざまな用途で活用することができる。現在シチズンマシナリーで検討されているのは人員配置の最適化に向けた利用で、水出氏は「取得したデータの解析を深めて、オペレーターの人員配置の最適化を図りたいです」と展望を述べる。

最後に掛川氏はNTT Comへの期待を語る。

「今後も私たちの課題や懸案事項に対して、的確なアドバイスや提案をお願いします。またカスタマーサポートの最新動向などの情報も提供していただきたいですね」

ビジネスにおいて顧客の声が極めて重要であることは、法人向けカスタマーサポートでも同様だろう。顧客からのコールに関するさまざまなデータを取得できるナビダイヤルは、顧客の声の分析を高度化、深化するうえで有効なサービスと言えるのではないだろうか。

図 ナビダイヤル導入のフロー

