2024 年度 カスタマーサポート表彰制度　授賞理由

Best Customer Support
of The Year

奨励賞

横河レンタ・リース株式会社
顧客と共に進化する仕組み・組織作りによる「平準化・標準化」と「多様化」の両立

横河レンタ・リース株式会社は、IT 機器や計測器などのレンタル事業とパソコン機器の販売から保守までを行うシステム事業の2つの大きな事業を行っており、カスタマーサポートセンターは、業務委託先である初台サポートセンターと武蔵野サポートセンターの 2 拠点のハイブリッド型で、顧客である 6,900 社の対応を行っている。

個社ごとに求められることが異なることから、多様化、高度化する顧客のニーズに応えようとすることでオペレーションが煩雑化し、標準化を図ることが困難となっている。また、顧客の多様なニーズに応えるため、属人的なオペレーションにならざるを得ず、一次回答までの時間が長期化していた。

従来のやり方では、品質を維持できないと考え、カスタマーサポートセンターでは、2つの大きな取り組みを行なっている。一つは、業務アプリ構築システムによる一元管理を行い、オペレーションの見える化を図ったことである。もう一つは、個社別対応や標準化では対処しきれない運用について、他部署と連携して、社内ルールや約款の変更、営業交渉を行うことにより、可能な限りお客さまの多様なニーズに対応したことである。また、同時に属人的なオペレーションについても、基本運用の共通マニュアル化を作成したり、RPA 導入による標準化を図ったりして改善を行っている。

その結果、顧客総合満足度は 4 点満点中 3.68 と微増ではあるが向上している。また、顧客とのファーストコンタクトのリードタイムが前年は、平均 230 分かかっていたが、2023 年は、平均 164 分と 29%短縮できている点は評価できる。何より滞留件数が前年比で 58%削減できており、この点は、大幅な改善と言える。

同社の事業は、多様化する顧客のニーズにマッチしたサービスを提供されており、DX 化で標準化をはかった点は評価に値する。特に業務の効率を図る際、顧客満足度が下がってしまいがちだが、そこを下げることなく効率化をはかることができた点は評価できる。同社のビジネスモデルは特殊性があるものの、保守系サービス分野では競合他社も多く、他社が先行しているサービスも多く存在する。顧客満足度アンケートのボトム分析や、作業ステータスのお客様への開示など、改善できる余地は大きい。今後もお客様のニーズはより多様化し、また難渋化していくため、DX や生成 AI などを使いながら、顧客満足度を向上させるための更なる取り組みを期待して、奨励賞と評価した。