



Best Customer Support
of The Year 2025

特別賞(時間価値創出)

株式会社ミスミグループ本社

環境規制対応の最前線:ITとAIで実現する顧客セルフ化と全体最適化

株式会社ミスミグループは、製造を中心とした BtoB 企業で、一般的な BtoC の EC とは異なり、専門性の高い機械部品を中心に取り扱っている。取り扱っている商品も 3000 万点を超え、グローバル展開する顧客の輸出需要に伴う環境規制対応の調査依頼の増加に伴い、製品性能に関する問い合わせが増えている状況であった。これまでは、調査依頼もそれほど多くなかったため、各部門で商品お問い合わせの一環で対応していたが、問い合わせの増加で、顧客満足度の低下やミスミが大切にしている価値観である「お客様への時間価値の提供」が十分にできない状況となった。

こうした課題に対し、同社は全体最適の視点で以下の 4 点を軸に抜本的な業務改革を実行した。

- ①各組織に分散していた調査業務を専任チームに集約し、窓口と運用ルールを統一。
- ②トヨタ生産方式に倣い、工程をファミリー単位に整理して標準化を進め、処理の平準化と透明化を実現。
- ③IT による顧客セルフ対応領域を拡大し、調査依頼の情報入力から受付処理までを自動化。
- ④AI を活用した対応内容の分析とライティングトレーニングを導入し、社員の対応品質向上と教育機会の均等化を図った。

これらの施策の結果、顧客への調査回答リードタイムは従来の 11 日から 4 日へと約 7 日短縮され、迅速かつ的確な対応が可能となったことで、顧客からの信頼向上や継続取引にもつながる成果を上げている。また、調査依頼受付から処理完了までの自動化率は 72%に達し、処理作業の属人的な負荷が軽減されたほか、作業時間自体も 76%削減され、リソースをより付加価値の高い業務に再分配することが可能となった。こうした業務生産性の飛躍的な向上は、社員一人ひとりの実感にもつながり、現場のモチベーション向上や業務改善への参加意欲を促している点も見逃せない。

さらに、AI を活用した対応内容の分析や、ライティングスキルのセルフトレーニング制度を導入することで、対応品質の平準化とスキル向上を同時に実現。従来は個人の経験やスキルに委ねられがちであった顧客対応の質を、データと学習を通じて全体最適化している点も大きな特長である。対応における「伝わる文章」「的確な案内」などを AI が可視化・フィードバックする仕組みにより、サービス品質を日常的に磨き続けられる環境が整備されている。

この取り組みでは、同社の顧客に時間価値を提供するというミッションにマッチしたサービスが提供されている。縦割り組織の弊害でなかなか横断的な構造改革ができない会社が多い中、改革を実行することにより、顧客・業務双方の価値を飛躍的に向上させた本取り組みは、他社の参考となる実践例であることから、特別賞(時間価値創出)と評価した。