



奨励賞

横河レンタ・リース株式会社

カスタマーサポート対応を通じた "CS固有データ" の営業戦略への活用

横河レンタ・リース株式会社は、「所有から利用へ」をコンセプトに IT 機器から計測器、マイクロプロセッサ開発支援装置まで最新鋭機器をレンタルで提供し、研究・開発から生産・保守メンテナンスまでお客様の事業活動を幅広くサポートしている。カスタマーサポートセンターは、マーケティング本部の一部としてコールセンター業務の運営、管理、企画業務を行っている。

同社の商品（サービス）提供形態はサブスクリプション（レンタル契約）型であり、契約期間、契約更新有無、更新内容は様々であり、顧客サポート業務はサイロ化したシステムを参照し、対象データの特定、対象データの実合、適切な判断をするために時間とスキル（知見、慣れ、リテラシー）を要していた。また、適切な判断を行うためには既存データに加え、カスタマーサポート部門が保有するインシデント情報や統計データを活用する必要があった。

カスタマーサポートセンターでは、サイロ化されたシステム上の各種データを BI ツールへ自動的に取り込み、カスタマーサポート固有データをマージすることで、人のスキルに依存せず必要な情報を得られる仕組みを整えた。基幹システムから取引先の売上、契約情報、在庫データを取り込み、カスタマーサポートのインシデント管理データ、顧客管理データを取り込むことで、顧客カルテ、長期契約データ、在庫枯渇データを出力できるようになった。

一元化された BI ツールにより、俯瞰した傾向分析・実態把握、フォーキャスト管理、リプレイス提案タイミング管理、チャーンの削減、管理工数の削減を実現できた。営業担当の営業活動準備が省力化でき、顧客・引き合いを客観視、能動的な管理、受注活動が行えるようになった。顧客カルテの活用で俯瞰した傾向分析・実態把握の所要時間を 60%削減する効果を得た。顧客カルテと長期契約データの活用で様々な角度・視点で参照し、分析することが可能となり、より実行力のあるフォーキャスト管理と営業戦略への落とし込みが可能となった。

サイロ化されたシステムを一元化する BI ツール導入及びカスタマーサポートで得られたインシデント情報や顧客管理データを統合することにより、営業部門の効率化と能動的な営業活動への変化を実現することができた。今後カスタマーサポート情報や自然言語処理技術の AI 技術を活用し、的確な受注計画と経営戦略への貢献に期待して奨励賞と評価した。