



Best Customer Support
of The Year 2026

特別賞 (ES・CS 向上)

ネスレ日本株式会社

Wow To Smile～顧客満足と従業員の自律性の両方を目指したネスレの挑戦～

ネスレ日本株式会社のマーケティング&コミュニケーションズ本部コンシューマーエンゲージメントサービス部（CES センター）は、電話・メール・チャット・チャットボット・FAQ を通じて年間約 320 万件のお問い合わせに対応している。本取り組みは、お客様相談室を起点として企画されたものである。

ブランドアンバサダーを対象とした ES 調査の結果、自律性の向上が課題として明らかになった。さらにヒアリングを実施したところ、電話やメール対応業務が単調化し、業務が作業化していることが要因として確認された。一方で、標準化が求められるコンタクトセンター業務の特性上、従業員に自由な裁量を与えにくいという構造的な課題も抱えていた。

そこで同社は「Wow To Smile Project」を立ち上げ、受電やメール対応時にライフイベントに関するキーワードが確認された顧客に対し、標準対応に加えたプロアクティブなコミュニケーションを実施できる裁量をブランドアンバサダーへ委譲した。結婚、出産、転居などの場面において、メッセージカードやプレゼントを任意で提供できる仕組みを導入し、自律的な判断による顧客対応を可能とした。また、本施策はノルマや数値目標、上司からの指示を設けず、好事例の共有やワークショップの実施を通じて自発的な参加を促進した。

その結果、ES 調査におけるやる気・意欲・積極性・達成度の客観的評価はいずれも 5 点満点中 4 点以上を記録した。年間の取り組み件数は 120 件に達し、全ブランドアンバサダーが主体的に複数の顧客へ対応している。従業員満足度は 1.6 ポイント向上し、顧客満足スコアも 18 ポイント向上したほか、対象顧客の 18% から感謝の返信が寄せられるなど、顧客との関係性強化にもつながった。また、本施策はお客様相談室内の取り組みに留まらず、センター全体へ展開される組織横断的な活動へと発展しており、自律的な行動を促す企業文化の醸成にも繋がっている。

安全かつ安心な運営環境を維持しながら、人とのつながりを重視した温かみのある顧客体験を創出した点は高く評価できる。AI 活用が進展する時代においても、人にしか提供できない価値を活かした顧客対応を実現するとともに、従業員の自律性向上を起点として ES と CS の双方を向上させる好循環を創出した点は特筆に値する。さらに、現場の自主性を尊重しながら継続的な参加を促す仕組みを構築し、組織全体へ展開可能なモデルへと発展させたことも評価できる。従業員満足と顧客満足の同時向上を実現した優れた取り組みであることから、特別賞 (ES・CS 向上) と評価した。