



Best Customer Support
of The Year 2026

奨励賞

横河レンタ・リース株式会社

チャーンを見逃さない! 早期察知と防止の仕組み構築

横河レンタ・リース株式会社は、IT 機器などのレンタル事業を展開し、「所有から利用へ」をコンセプトにライフサイクルを通じたサービスを提供している。サブスクリプション型サービスにおいて契約終了（チャーン）の防止は経営上の重要課題であるが、従来は各担当営業の活動に委ねられており、対応の属人化や共通的な評価基準の不在、営業リソースの不足といった課題が生じていた。

こうした課題に対し、同社は主軸であるパソコンの長期レンタル事業において、マーケティング本部内のカスタマーサポートセンターを中心とした部門横断のチャーン対策に取り組んだ。具体的には、コンタクトセンターが顧客インテリジェンスの中核として機能すべく、営業部門と明確な役割分担を敷いた連携体制を構築した。

カスタマーサポート部門では、取引実績や貸出数の推移などのデータを活用してチャーン兆候のある企業を抽出・スコアリングし、営業担当者へのヒアリングによる定性情報を統合することで、背景情報を付与した実行可能性の高いアプローチリストを営業部門へ提供した。また、契約終了企業に対しては迅速なコールアクションを実施し、関係性の維持や解約理由の把握に取り組んだ。さらに、契約実績データを活用したアップセル推進リストを作成するなど、チャーン防止と営業機会創出の両立を図る運用フローを確立した。

その結果、契約終了企業への早期コールアクションでは、対象の 36.7%にあたる 51 件でキーパーソンとの対話に成功し、営業接点の創出につながった。さらに、チャーン兆候のある企業への適切な事前フォローにより、次年度開始時のチャーン企業数を前年同期比約 27%削減する成果を挙げた。顧客の課題や離脱兆候を早期に把握し、解決策の提示までを組織的に実行できる体制を構築したことは大きな成果である。顧客との接点を持つカスタマーサポート部門が主体となって継続的に顧客状況を把握し、営業活動につなげる運用が定着したことも成果として評価できる。

今回の取り組みにより、属人的な対応からデータドリブンな全社連携体制への転換を実現した点は評価できる。特に、カスタマーサポート部門が顧客インテリジェンスの中核として機能し、営業部門との連携を通じて顧客維持と営業機会創出の双方に貢献した点は注目される。今後は、VOC のさらなる全社活用や AI スコアリングの精度向上、営業部門との連携深化により、よりエフォートレスな顧客体験価値の創出が期待されることから、奨励賞と評価した。