

# LAWSON

株式会社ローソン

## 電話、Web、メールなどの窓口が混在するセンター基盤をクラウドに集約 約3割のコスト削減に加え、ビジネス課題の可視化で経営判断を迅速化

### 導入サービス：Arcstar Contact Center



株式会社ローソン  
業務システム統括本部 海外システム部 兼  
経営戦略本部 コンタクトセンター統括部  
シニアマネジャー  
関 沙織 氏  
「課題を可視化することで、経営陣のみならず担当部署にも具体的な根拠を示せましたので、迅速な課題解決が可能になりました」

- 課題**
  - ・チャンネル、拠点で分散するデータを可視化して迅速な経営判断を講じたい
  - ・センター間で問い合わせのたらい回しが多数発生
  - ・拠点分散によるコスト、応対品質、セキュリティの課題を改善したい
- 対策**
  - ・複数のセンター基盤をクラウドプラットフォームに統合
  - ・IP電話、ネットワーク、クラウド基盤、システムの運用を一元化
  - ・インフラ統合だけでなく「情報」も統合し、マイニングによる可視化を実行
- 効果**
  - ・ビジネス課題の可視化によりトップダウンの改善活動が活性化
  - ・たらい回しを解消、ナレッジ標準化と併せて応対品質が向上
  - ・約3割のコスト削減に加え、一気通貫での運用監視によりセキュリティ対策を強化



### 企業情報

**社名** 株式会社ローソン

**事業概要** 全国に約14,000店舗のコンビニエンスストアフランチャイズチェーン展開を手がける。2016年より3カ年計画で顧客の生活全般のニーズを満たす商品力、売場力、接客力などの強化に向けた「1000日全員実行プロジェクト」に取り組んでいる。

**URL** <http://www.lawson.co.jp/>

### 課題

いま全国の店舗で何が起きているのか  
経営陣の意向でセンター統合計画が始動

コンビニ大手、株式会社ローソン（以下、ローソン）の運営するコンタクトセンターの窓口は顧客向けと加盟店向けに分かれており、年間約160万件の問い合わせがある。同社では従来のセンター間で発生していた「たらい回し」の解消による業務効率化に加え、複数拠点にまたがるシステムの運用コスト削減、故障復旧時間の短縮、セキュリティ対策の強化などをセンター統合で解決したいと考えていた。しかし、主目的は別のところにあった。実は今回のセンター統合は経営陣からの強い要望が発端であり、センターに寄せられる声を集約・分析し、迅速な経営判断に活用することが最大の狙いだった。

経営戦略本部の関沙織氏は「もちろん、業務効率化、コスト削減、セキュリティ強化は重要です。しかし、それにもまして、弊社のビジネスにおいて、今何が起きている、ステークホルダーからどういう声が集まっているのか、スピーディに経営陣にも垂直報告する仕組みをつくることも大きな狙いでした」と真の目的を明かす。

## 対策

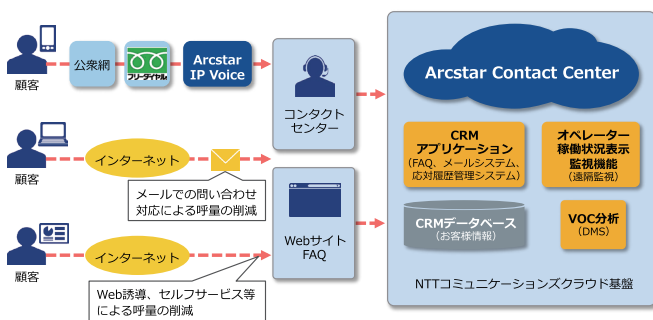
統合先は可用性を重視してクラウド基盤を選択  
一気通貫の対応力がパートナー選定の決め手に

同社では複数社にRFPを提示し、各社の提案を検討。パートナーとしてNTTコミュニケーションズ(以下、NTT Com)を選んだ。関氏は選定の決め手を「可用性の高いクラウドサービスを提供していること、セキュリティ面の条件を満たしていること、席数、エージェント数などを需要に応じて柔軟に増減できるライセンスでサービス契約が結べることなど、私たちの要求に高いレベルで応えていただけたことなどが挙げられます。信頼できる国内キャリアとしてIP電話、ネットワーク、クラウド基盤、システムを一気通貫で運用監視いただけることも大きな魅力でした」と説明する。

同社が導入を決めた「Arcstar Contact Center」は、コンタクトセンターに必要な機能をワンストップで提供できるクラウド型コンタクトセンターサービスだ。NTT Comの高信頼なクラウド基盤上に設備投資を抑えて短期間での構築が可能であり、状況に応じた席数の増減など、利用者側で容易に設定変更ができるカスタマーポータル機能も大きな特長と言える。

センター機能のクラウド基盤への統合が決まり、最初に関氏が取り組んだのはナレッジを高いレベルで標準化するためにFAQ、マニュアルなどを一から構築することだった。関氏は「各部署に確認しながら、すべて現業に沿った最新の内容に一新し、一元的に管理、一括更新できるCRMに新たなナレッジを収容しました」と話す。

■ ローソングループ コンタクトセンターのシステム構成イメージ



※顧客：エンドユーザー、店舗経営者・従業員

24時間365日稼働するセンターの物理的な切り替えでは、利用者の少ない深夜帯を利用して業務を1秒も止めることなく実施。極めて短期間の移行計画だったにも関わらず、クラウド基盤へのセンター統合は大きなトラブルなく完了した。

## 効果

データ分析によるビジネス課題の可視化で経営判断を迅速化  
さらに応対品質の向上と約3割の運用コスト削減も実現

新たに刷新されたローソングループコンタクトセンターは原則的にオペレーターの席をワンフロアに配置して加盟店からの電話に関しては「たらい回しをしない」方針を徹底。加盟店が問い合わせ窓口を間違えた場合も同フロアで対応できる業務であれば、担当窓口を引き継ぐ対応の実現で対応完遂率や応対品質は飛躍的に向上している。

「従来と比較し運用面で約3割のコストリダクションを実現しています」と関氏が語るように予想以上の運用コスト削減効果も出ている。さらにセキュリティ対策、トラブル時の復旧対応品質も想定通りの成果を得ている。

しかし、これらは副次的な成果にすぎない。やはり最大の成果は電話、メール、Webといったチャネルを束ねた対応履歴を自社で管理、分析してビジネス課題の「可視化」が実現できたことだ。

関氏は「すべての対応履歴を集約して蓄積しており、ボタンひとつで問い合わせ件数などのデータを把握できます。加盟店さま、お客さまの声を突合した分析や抽出も容易です。課題を明確化した経営レポートを定期的に出せることで、経営陣の課題解決の速度アップにも貢献しています」と劇的な変化を感じている。コンタクトセンターが縦割りの個別最適から面的な全体最適な運営へ移行したことは、主な顧客接点が店舗である同社の大きな武器になっている。

今後、ローソンでは店舗以外の顧客接点としてSNSなどの新たなチャネルを追加していく方針だ。さらにローソンIDへの登録ユーザーを増やすことでさらなるオムニチャネル化にも取り組んでいく。関氏は「今回のセンター統合にも言えますが、革新を支えるのがITです。今後もお客さまにご満足いただけるシステム、サービスの開発に力を入れて行きたいと考えています」と新たな決意を明かす。

お問い合わせ先

NTTコミュニケーションズ株式会社

Arcstar Contact Center サポート事務局

メールアドレス [accs-sales@ntt.com](mailto:accs-sales@ntt.com)

ホームページ [www.ntt.com/a\\_contactcenter](http://www.ntt.com/a_contactcenter)

- 記載内容は2018年1月現在のものです。
- 表記のサービス内容は予告なく変更することがありますので、お申し込み時にご確認ください。
- 複数の商品・サービスを利用される場合にはお手元で計算された額と実際の請求書が異なる場合があります。
- 記載されている会社名や製品名は、各社の商標または登録商標です。