

小規模・多拠点コンタクトセンターで柔軟なコール振り分けを実現
かかったコストは既存PBXを更新する場合の1/20以下

株式会社ツムラ



設立：1936年4月25日
本社：東京都港区赤坂二丁目17番11号
従業員数：(連結)2,831名 (2013年3月31日現在)
業種：製薬
事業内容：医薬品(漢方製剤、生薬製剤他)の製造・販売
URL：http://www.tsumura.co.jp/

業界トップシェアを誇る医療用漢方製剤メーカー。創業の歴史は古く、「津村順天堂」として事業を開始した1893年(明治26年)まで遡る。経営理念は「自然と健康を科学する」。



導入前の課題・導入目的

1

当初は既存のビジネスフォンを利用してコンタクトセンターを運営していたものの、コール数の増加や東京・大阪の2拠点化に伴い、着信をコントロールする仕組みが必要になった。

2

顧客数・コール数の増加により、オペレータ間の効率的な情報共有や、コンタクトセンター業務改善の指標となるマーケティングデータの蓄積が課題に。

導入後の効果

コンタクトセンターの状況に応じた入電コントロールが効率的に行えるようになり、話中率が5%以下に改善。放棄呼は1日あたり1件以下に減少。

テクマトリクス株式会社のCRM「FastHelpPe」の導入により、リアルタイムの情報共有が可能に。また、CRMと電話の連係により、顧客対応力の向上とオペレータ負荷の軽減を同時に実現。

年間約4万件のコールを計10名余りのオペレータで受け付けている株式会社ツムラのコンタクトセンターでは、製薬業界向けクラウド型CRM「FastHelpPe」とクラウド型CTI・コールセンターシステム「BIZTELコールセンター」の導入により、業務効率の改善と顧客・従業員満足の向上に成果を上げている。導入前にどんな課題があり、どのように解決したのか。その狙いと効果を伺った。

コールの増加により、ビジネスフォンでの運営が限界に

医薬品メーカーとして創業120年以上の歴史と伝統を誇る株式会社ツムラ(以下:ツムラ)は、医療用漢方製剤市場で80%以上のシェアを誇る。総生産量の95%以上が病院や薬局から処方されることもあり、同社が東京と大阪の2拠点で運営しているコンタクトセンターへは、医師や薬剤師といった医療関係者と、実際に漢方薬を服用する患者や一般顧客の双方から問い合わせが舞い込んで来る。

漢方需要増に伴い医療関係者からのコール数は増加傾向にあり、年間で約4万件(2013年現在)の電話を受けている。信頼性保証本部・品質保証部お客様相談二課の辻敏弘課長は「フリーダイヤルの導入当初、入電数は毎年20~30%のペースで増

加していました」と振り返る。

入電数が増える中、まずはテクマトリクス社の製薬業界向けクラウド型CRMシステム「FastHelpPe」を導入し、オペレータがPCのローカル環境で管理していた顧客情報や対応履歴のスピーディーな共有を実現した。その後もコール数は増え続けていたが、東京に加えて大阪にもコンタクトセンターが開設されたことが決め手となり、着信振り分けの最適化が喫緊の課題として浮上した。

同社のコンタクトセンターは東京・大阪ともに5~6席の規模で運営しているが、常に両方に同じ量のコールが入るとは限らない。そのため、日本全国からのコールを、適切に万遍なく振り分ける必要がある。「当初はフリーダイヤルの『発信地域指定』という機能で対応していましたが、文字通り発信地域(局番)に応じた振り分けで呼量に応じた振り分けではなく、毎日



信頼性保証本部・品質保証部お客様相談二課
辻敏弘課長

のように設定を変えることを前提とした機能でもないため、設定が大変でした」(辻氏)

加えて、オペレータの対応・入力業務の効率化を図るために、「FastHelpPe」と連携するCTIシステムの必要も感じていた。

ただ、これらの課題を従来のPBXへの機能追加で解決しようとするると1,000万円単位のコストが必要で、10席程度のコンタクトセンターにとっては高額すぎた。そこで、FastHelpPeのテクマトリクス社からの推薦があり、クラウド型で導入コストも50万円以下に抑えられるBIZTELコールセンターに白羽の矢が立った。

**業務効率に加え従業員満足度も改善。
顧客対応品質が全体的に向上。**

こうして、ツムラのコンタクトセンターがBIZTELコールセンターを導入したのは2012年12月のこと。導入してから約1年で得られた成果について、辻氏は次のように話す。

「ACD(自動着信呼分配)をはじめとしたコールセンター機能でコールの振り分けが容易になったうえ、東京と大阪のコンタクトセンター毎・オペレータ毎の業務量や対応状況がリアルタイムで把握できるため、以前よりも管理が容易になり、オペレータの業務量の均一化や、最適なシフト配置なども可能になりました。」

また、FastHelpPeとのCRM関係により、以前は電話を取ってから相手に名前や電話番号を聞いて検索していた顧客情報が、着信と同時にPCに表示されるため、スムーズな顧客対応が可能になった。これは、顧客満足だけでなくオペレータの満足度向上にもつながっているという。

「実は、当社のオペレータは定年退職した元社員で、製品の知識は豊富でもコンタクトセンター業務は初めてという人がほとんどです。そのため、新しいシステムへの順応に一抹の不安もありましたが、特に戸惑うこともなくうまく使いこなしています。誰もが使いやすい操作性は、BIZTELコールセンターの一つの特長と言えるのではないのでしょうか(辻氏)。



医療用漢方製剤



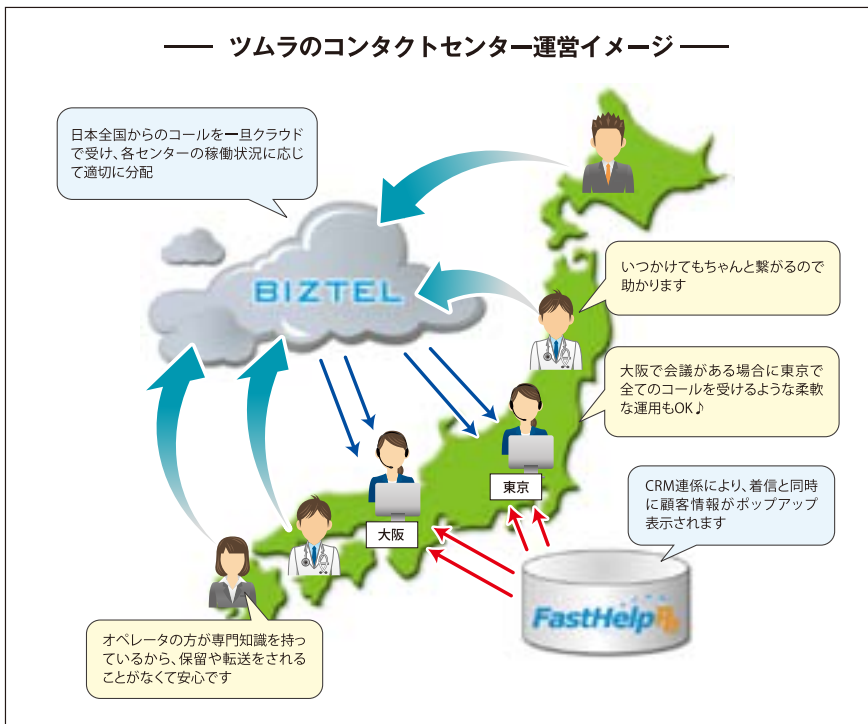
一般用漢方製剤

また、ツムラは顧客向けのコンタクトセンターだけでなく、社員向けのヘルプデスクにもBIZTELを活用している。同社はパソコンやデータベース等の情報システムに関する問い合わせと、給与・福利厚生など人事に関する問い合わせを社外の専門会社に委託している。全ての問い合わせは電話で受け付ける必要があるうえ、問い合わせの内容や時間帯によって電話番号を使い分けていたため、運用が複雑化していた。これらの番号を、IVRで一本化し、内容・時間帯に応じて適切な担当者に自動的に振り分けられる体制にした。

BIZTELを複数の部署に導入し、大きな成果を挙げているツムラ。現在、コンタクトセンターは東京と大阪の二拠点体制だが、今後は拠点の拡張や、緊急時のBCP(事業継続計画)や福利厚生の一環として在宅勤務での活用も視野に入れている。

少子高齢化による労働者人口の減少により、専門知識を備えた人材の採用・育成は今後ますます困難になっていくと考えられている。同社コンタクトセンターにおける再雇用制度とクラウド型システムの活用は、企業の競争力維持の意味でも是非参考にしたい事例である。

—— ツムラのコンタクトセンター運営イメージ ——



導入ソリューション

- BIZTEL コールセンター
- CRM 関係
- BIZTEL ビジネスフォン

BIZTEL

<http://biztel.jp/>

株式会社リンク BIZTEL インフォメーションデスク
東京都港区赤坂7-3-37 カナダ大使館ビル1階 〒107-0052
TEL:0120-964-780 MAIL:info@biztel.jp
開発:プライシス株式会社