



平成 25 年 1 月 8 日

各 位

会 社 名 テクマトリックス株式会社
代表者名 代表取締役社長 由利 孝
(コード：3762、東証第二部)
問合せ先 執行役員管理本部長 森脇 喜生
(TEL. 03-5792-8601)

クラウド型 CRM システムの導入について 株式会社ファミリーマートの事例掲載のお知らせ

記

当社は、株式会社ファミリーマートにクラウド型 CRM システム「FastCloud」を導入した事例について当社サイトに掲載いたしましたので、添付の通りお知らせいたします。

株式会社ファミリーマートは国内だけでも店舗数 9000 店舗以上を誇るコンビニエンスチェーンです。それら店舗スタッフと顧客からの問い合わせに対応するために開設した「お客様相談室」と「加盟店相談室」のシステム増強と対応力のアップのため当社クラウド型 CRM システムを導入頂きました。導入までの経緯とその評価について伺い、記載しております。

以上

2013年1月8日

報道関係者各位

テクマトリックス株式会社

株式会社ファミリーマートに クラウド型 CRM システム「FastCloud」を導入

■汎用性の高さに対応窓口毎の入力画面カスタマイズ、独自ワークフローへの対応が導入の決め手となりました。

株式会社ファミリーマートは「あなたと、コンビニに、ファミリーマート」のスローガンのもと、フランチャイズシステムによるコンビニエンスストア事業を展開。

店舗数は国内 9,100 店、海外 12,260 店、計 21,360 店 (2012 年 9 月末)を誇っている。国内 9,100 店舗の顧客、店舗スタッフからの問合せに対応するために、「お客様相談室」と「加盟店相談室」を設置し、3 系統・8 つの窓口を開設。

2011 年 5 月に、コール増や窓口増の対応とシステム増強のために FastCloud を導入した、お客様相談室長の加藤和幸氏に導入の経緯と評価などについて伺いました。



■多種多様な問い合わせに対応する 3 つのブースと 8 つの窓口

「あなたと、コンビニに、ファミリーマート」のスローガンのもと、株式会社ファミリーマートはフランチャイズシステムによるコンビニエンスストア事業を展開。店舗数は国内 9,100 店、海外 12,260 店、計 21,360 店 (2012 年 9 月末)を誇っている。24 時間 365 日営業という業態の特徴から、今日では単なる小売店ではなく、生活を支えるインフラとしての役割をも果たしており、生活の様々な場面に欠くことができない存在となっている。

そんなコンビニエンスストアにおいて顧客からの問い合わせやクレームに適切に対応すること、そして主にアルバイトやパートタイマーによって運営されている店舗における接客やオペレーション上の疑問、什器などの不具合に迅速に対応することは、顧客満足、店舗支援のために欠かせない役割といえよう。

ファミリーマートにおいてその役割を担っているのが、対顧客では「お客様相談室ブース」であり、一方、対店舗では「店舗サポートブース」である。

「当社のコールセンターは3つのブースと8つの窓口から構成されています。3つのブースとは『店舗向けサポート』、『お客様相談室』、『商品受発注センター』です。そして問い合わせ内容によって、8つの窓口で対応しています。陣容として総席数は約80席で、通常は55～60席が稼働、ギフトシーズンなどは人員を増員するため満席になります。問い合わせ件数は、電話・Eメールあわせて1日平均約450件で、お客様からの問い合わせの半分強はEメールですが、店舗からの問い合わせは電話が大部分を占めます」（加藤氏）

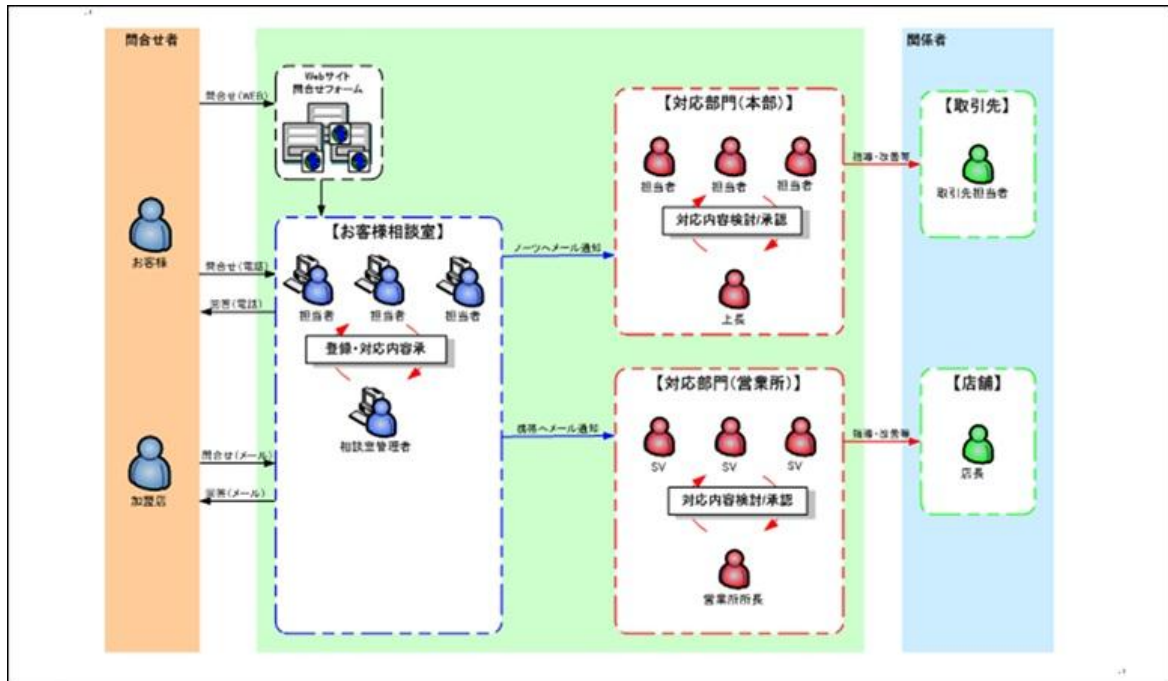
■汎用性が高く独自のワークフローに対応できることが必須要件

ファミリーマートでは、今後のコール増、窓口の増設への対応、既存システムの機能面の増強とメンテナンス期限切れに対応するために、2011年5月よりFastCloudを導入した。「前システムは2004年頃に導入しましたが、当時はお客様対応しか行っていませんでした。その後、店舗サポートはじめ窓口を増やしてきましたが、お客様対応のシステムをそのまま使用していたため、問い合わせ内容の分類が適切にできないなど、社内への情報発信や窓口におけるオペレーションでロスが発生していました。メンテナンス期限切れもありましたので、早急に新しいシステムを導入する必要があり、システム開発部で検討を開始したのが2010年年初でした」（加藤氏）

新たなシステム導入に当たっては、4～5社のベンダーから提案を受け、ファミリーマートが提示した要件に合致しており、かつコスト的なメリットが大きい2社を選出。最終的にFastCloudが導入された。「当社で提示した要件は、前システムでできたことはすべてできること。そして当社独自のやり方、つまり問い合わせ内容を社内のワークフローに発信できること。さらに保守限界がなく、ハード的な制約を受けないクラウド型サービスであること、です」（加藤氏）通常のコールセンターは、問い合わせを受け付け、答えることで完結するが、ファミリーマートの場合、コールセンターの各窓口の背景には主管部門があり、問い合わせ内容は主管部門に引き継がれ、そこで対応がなされ、フィードバックされる。この一連のワークフローに対応できることが新システムに必須の要件だったのである。

「最終的にFastCloudを選択した理由は3つあります。1.開発費用（イニシャル）・運用費用（ランニング）ともに低かったこと。2.導入実績の多さ 3.当社特有のワークフローに対応可能なシステムであったこと。特にコスト面では、クラウド型サービスの多くはユーザ数分のライセンス契約が必要になります。それが同時アクセス数という少ないライセンス数で契約できたことで、低コストでの運用が可能になりました。また、データベースも利用領域に応じての課金で、無駄が省け、コール増、窓口増にも柔軟に対応できることが

大きなメリットです」(加藤氏)



お客様相談室基本対応フロー図

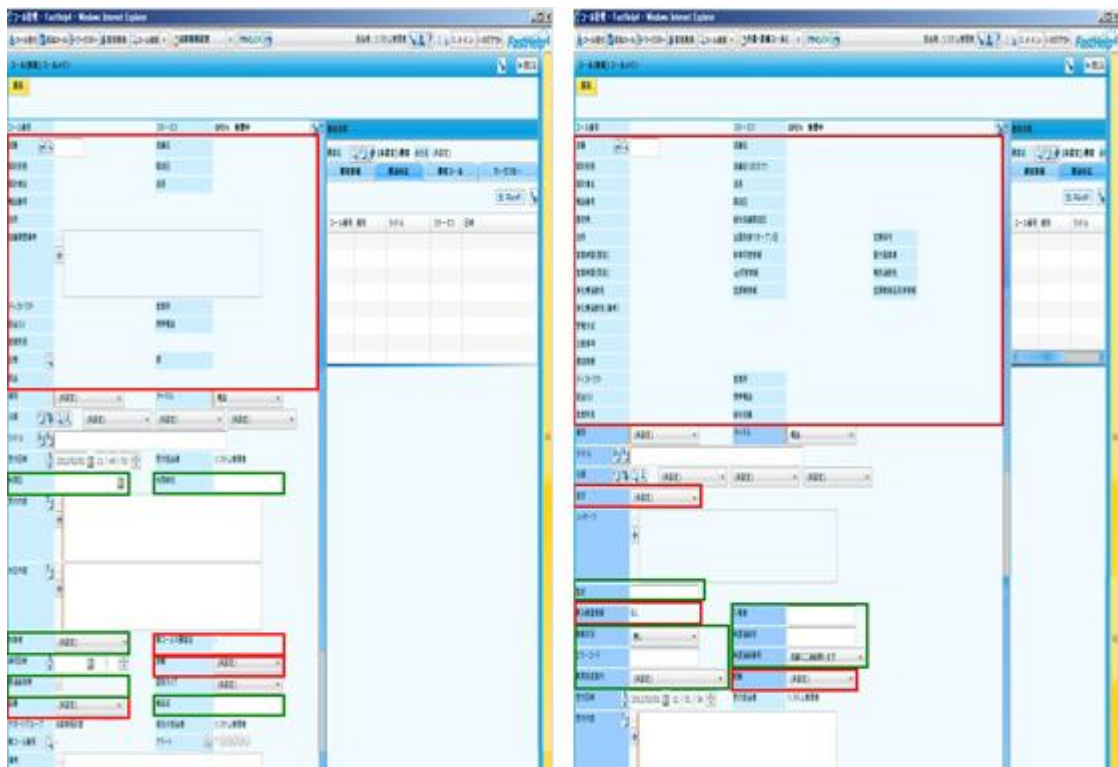
■窓口毎の入力画面最適化で運用コスト削減を実現

FastCloud は汎用性が高く、コールセンターの仕組みとして最初から完成度の高いものであった。基本的な機能だけでも十分運用できるものであるが、センターの特性や業務内容に合わせた柔軟なカスタマイズができることも魅力の一つである。

FastCloud の導入準備期間は半年強。その間に 8 つの窓口毎の扱い内容の特性に合わせて、入力項目、画面レイアウトを現場の要望も取り入れて構築していった。

また、ワークフローに関しては、システム上で対応履歴を管理者の承認を得た上でワークフローに自動発信し、対応・進捗もシステム上で管理することができるようにしたのである。

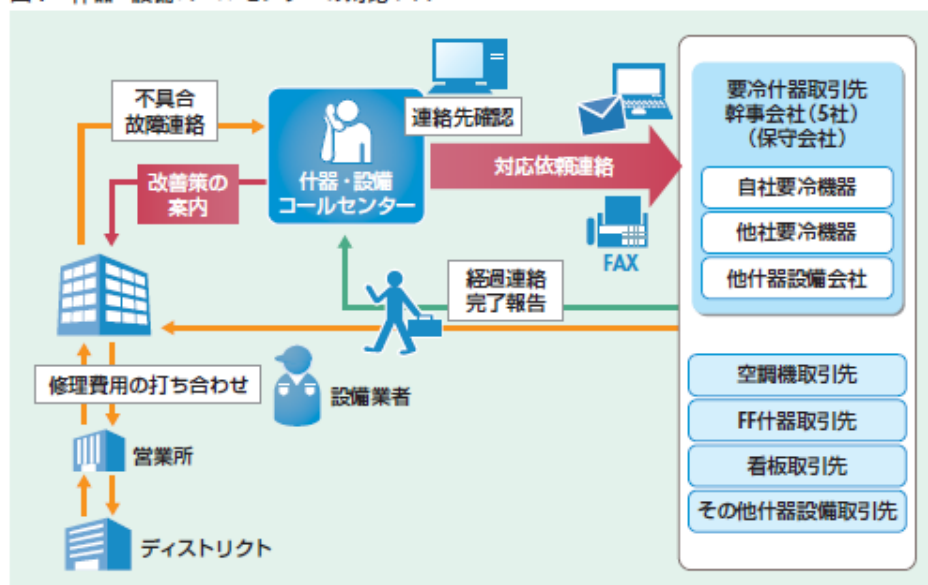
「導入の効果としては、窓口毎に入力画面が最適化されましたので、対応、その後の入力のスピードアップが図れました。お問い合わせ 1 件あたりのコストパフォーマンスに関しては、2 年連続で 5%削減をしてきました。この上期だけでさらに 5%の削減ができました。さらに活用していただくことで、全体のコストパフォーマンスにさらに貢献できると考えています」(加藤氏)



画面項目カスタマイズ

窓口毎に入力画面が最適化できた例として、店舗向けサポートブースの「什器・設備コールセンター」があげられる。この窓口は店舗スタッフからの問合せに対応するもので、自動ドアや冷蔵庫などの故障・メンテナンスに関する内容が中心。問い合わせで使用される単語も専門的な用語が多く、それに合わせた項目・分類の入力画面になったことで、入力精度も高まったという。最終的にはワークフローに載り、関連部門への連携や、修理などの手配につなげる窓口だけに、受付時の対応は重要といえる。

図1 什器・設備コールセンターの対応フロー



■コール増加、窓口の増設、専門化などへのサポート対応に期待

「FastCloud に関しては、導入前の要件定義の段階から、導入後の追加カスタマイズの支援まで、非常に丁寧に対応していただきました。今後も引き続き、同様のご支援をお願いしたいですね。FastCloud は、当社のようにコールセンターのやり方・使い方をきちんと認識されている企業が、望むものを構築するにはコスト面も含め最適なシステムだと思います」(加藤氏)

コールセンターに置ける効率アップは、店舗側にもメリットが大きい。例えば、各店舗を巡回するスーパーバイザーへの問い合わせの一次窓口も一部コールセンターが務めており、それにより不必要な人員の出動削減にもつながっている。さらに、店舗スタッフからの問い合わせに的確に対応することで、店長を呼び出さなくてすむケースも増えており、トータルでお客様、店舗のサポート強化につながっているのである。

「今後、さらに店舗が増えることから、窓口の増設、あるいは専門化も検討しています。コールセンターの拠点分散を行う可能性もあります。そうした際にも柔軟な運用に対応できる FastCloud を導入した効果が現れることでしょう。テクマトリックスのサポートにも引き続き期待しています」(加藤氏)

■当該事例 URL

<http://www.techmatrix.co.jp/casestudy/familymart/index.html>

■テクマトリックス株式会社 について

- ・ 所在地：東京都港区高輪 4 丁目 10 番 8 号（京急第 7 ビル）
- ・ 代表取締役社長：由利 孝
- ・ URL： <http://www.techmatrix.co.jp>

テクマトリックスは、クラウドコンピューティング時代に技術革新をもたらす情報基盤技術のインテグレーションを提供する「情報基盤事業」と、ソフトウェア技術を駆使し顧客の抱える問題領域におけるベストプラクティスを実装したアプリケーションの提供を行なう「アプリケーション・サービス事業」を行っています。コンタクトセンター分野では、国内トップクラスの導入実績を誇る CRM パッケージ「Fast シリーズ」を提供しています。