

電話番号をキーとした店舗 情報共有とその活用について

-カスタマー・サポート・センター(CSC)のご紹介-

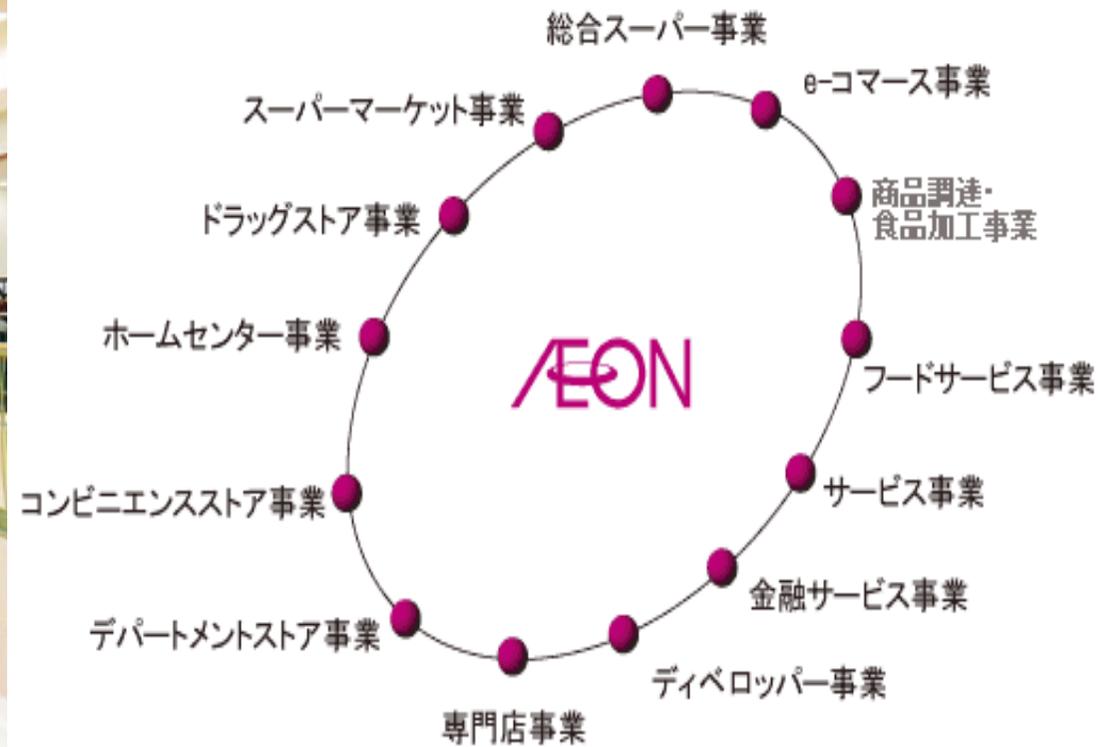
2007年12月11日

イオン株式会社

常務執行役 グループIT担当

縣 厚伸

AEON イオンについて



AEON カスタマー・サポート・センター(CSC)の基本機能

CSCの基本機能：

「店舗事務所の電話交換業務をアウトソーシングすること」です

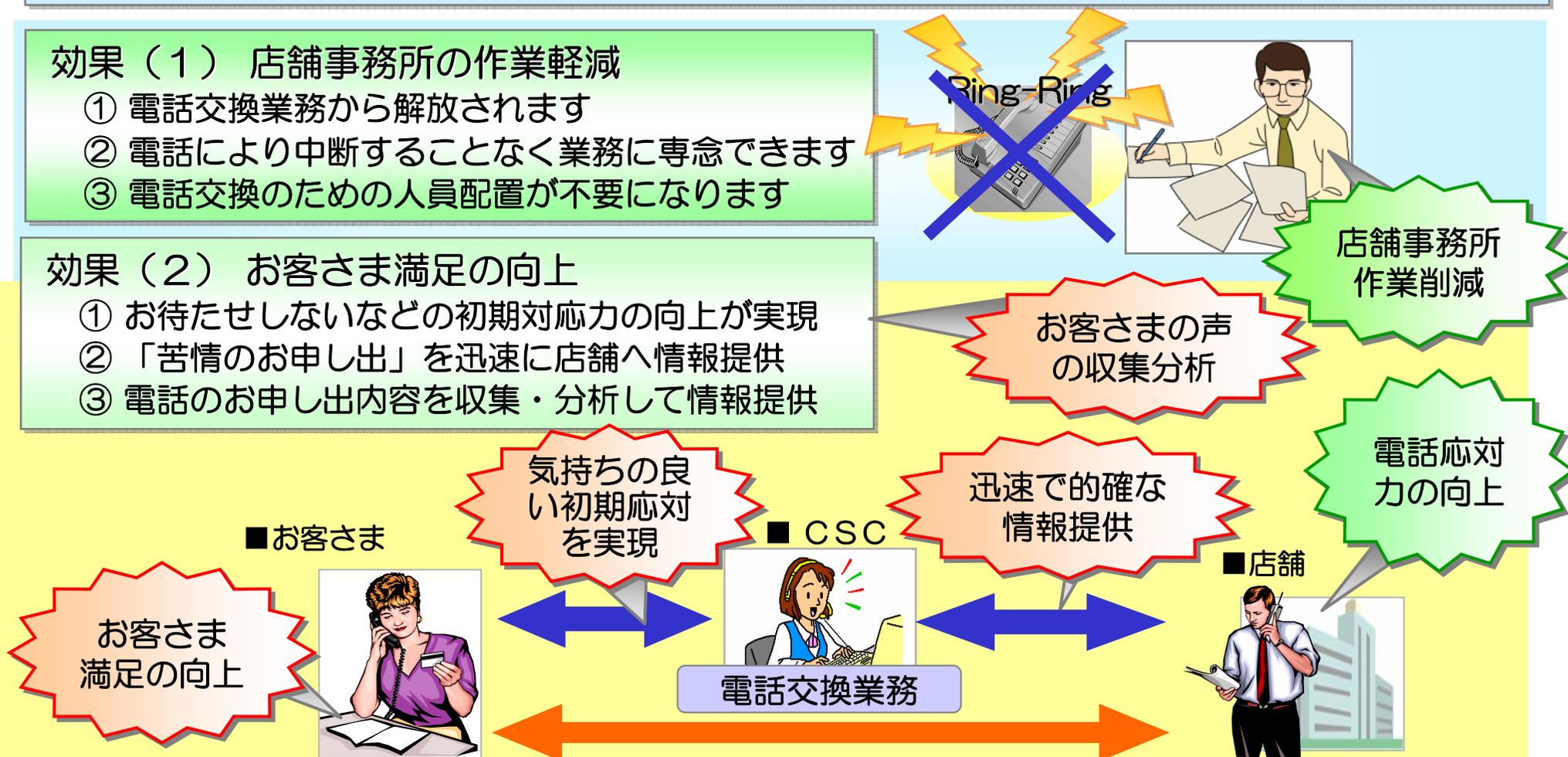
➡ ワークサンプリングの結果から事務所人時の約20%が削減されます

効果（1）店舗事務所の作業軽減

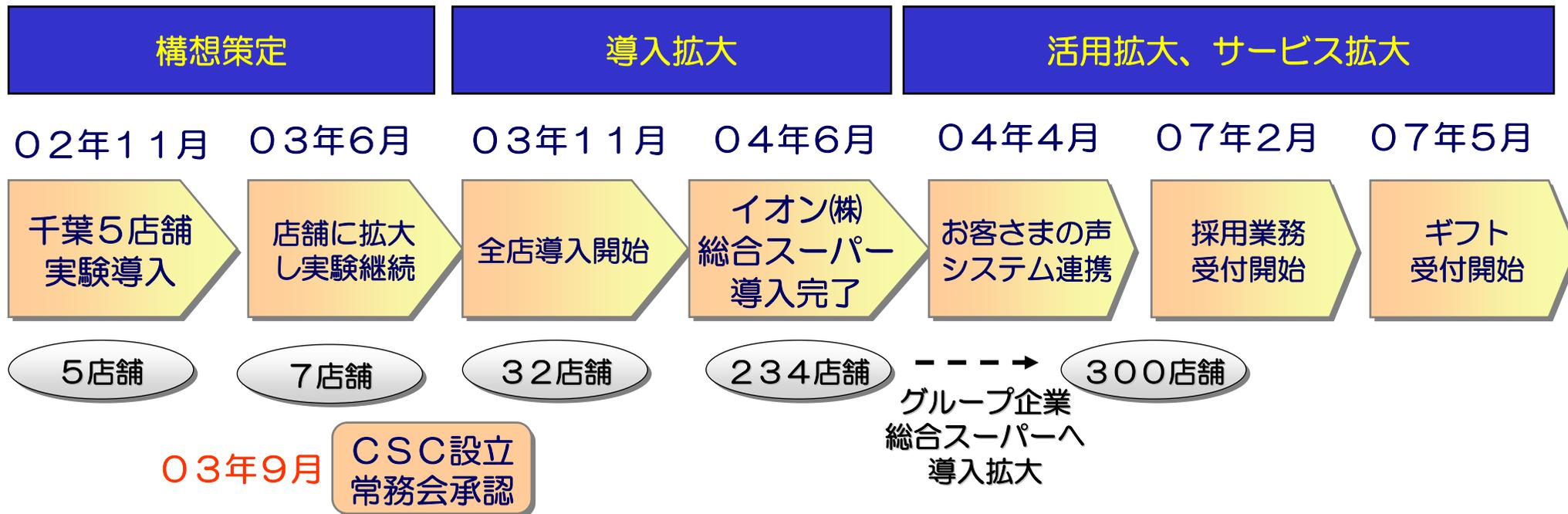
- ① 電話交換業務から解放されます
- ② 電話により中断することなく業務に専念できます
- ③ 電話交換のための人員配置が不要になります

効果（2）お客さま満足の上

- ① お待たせしないなどの初期対応力の向上が実現
- ② 「苦情のお申し出」を迅速に店舗へ情報提供
- ③ 電話のお申し出内容を収集・分析して情報提供



AEON CSCの沿革



スタート時は池袋で実験稼働開始、03年6月には札幌に拠点を移し、対象店舗を12店舗に拡大し実験検証を重ね、03年9月に常務会承認を受ける。

03年11月度より全店導入を開始し、8カ月間でイオン(株)総合スーパー234店舗に導入を完了した。オペレーターが情報画面を見て検索して電話を転送するシステムにより、多店舗の対応が可能になった。

04年4月に、従来「お客さまカード」等から手入力していたお客さまの声システムへ、CSCオペレーターが入力したデータを自動連携するように変更。また、07年2月より採用業務の受付開始。07年5月の母の日よりギフトの問い合わせ対応開始。

AEON CSC (札幌) 業務の規模と業務委託について

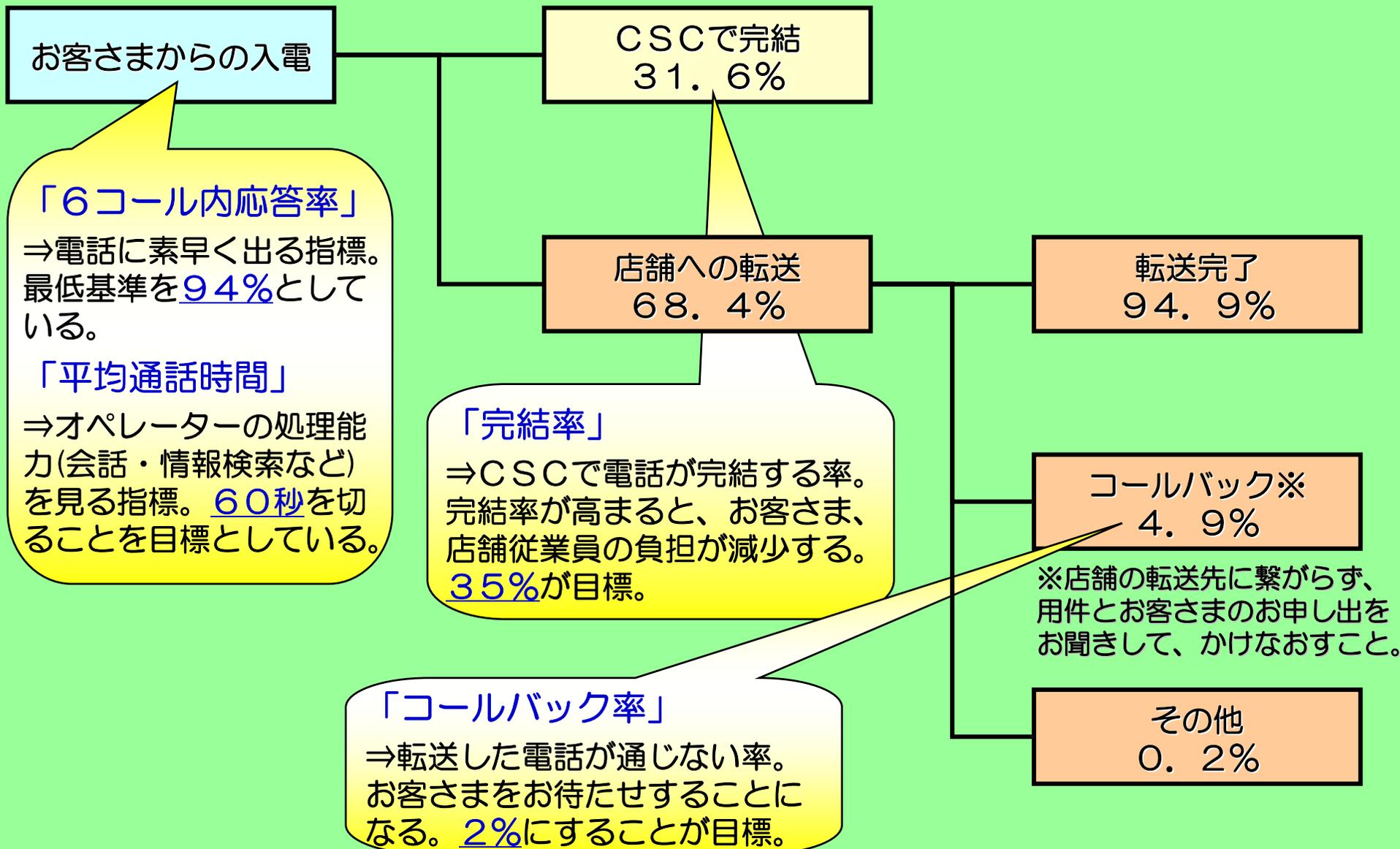
席数 最大174席 通常使用70席 オペレーター 250人
07年1月度入電数 725,000コール (1日最大35,000コール)
対象店舗数 303店



システム	⇒	イオン資産(システムベンダーに委託し構築)
建物賃貸	⇒	A社より賃貸
オペレーション	⇒	B社に委託※建物とオペレーションは分離発注

AEON 入電処理の内訳と目標指標

期間：2007年10月1日～10月31日の1ヶ月合計



AEON 06年9月実施のミステリーショッパー調査結果

気持ちの良い初期対応が評価されています。

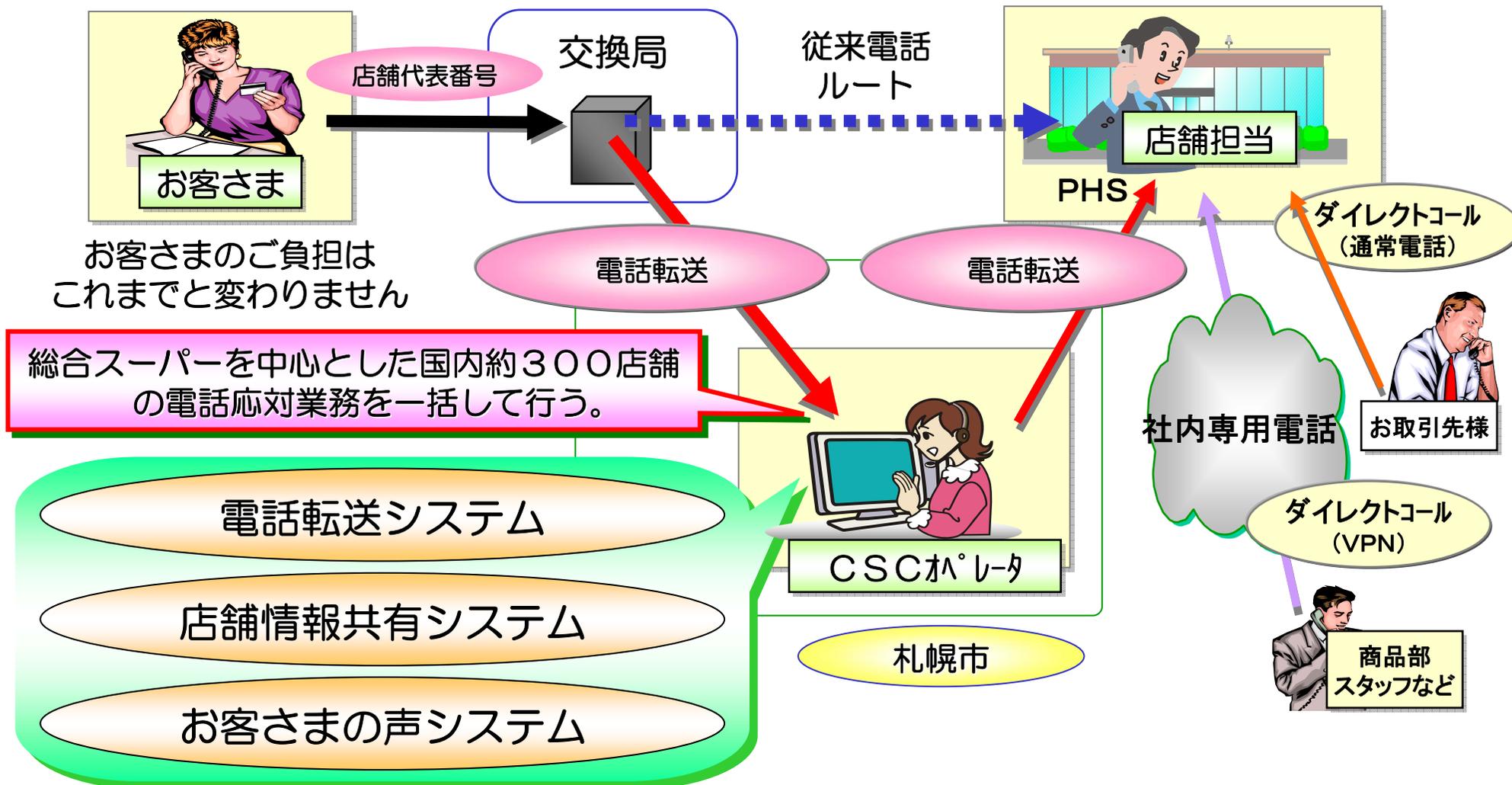
	イオン(株)	イオン スーパーセンター (株)	A社	B社	C社	D社	E社	F社	G社	食品 スーパー	その他
店舗数	373	11	18	66	9	42	13	8	25	126	77
総合得点	62.1	61.9	57.9	53.8	55.0	53.7	50.6	54.5	48.1	48.3	48.5
順位	1	2	3	6	4	7	8	5	11	10	9
①あいさつ	52.2	52.7	52.5	37.8	43.9	42.5	40.8	43.5	30.8	32.4	33.8
②売場案内	57.1	60.3	47.1	41.7	46.6	43.3	38.4	45.0	41.8	39.5	38.4
③在庫確認	54.7	60.8	45.8	43.5	45.0	43.1	40.5	44.8	36.4	38.6	39.0
④レジ業務	57.4	51.2	55.7	51.9	60.6	50.5	52.7	64.9	49.9	50.7	43.2
⑤サービスカウンター	63.7	59.0	60.1	54.6	49.3	50.0	38.2	48.4	45.2	44.2	44.3
⑥身だしなみ	98.0	96.4	99.3	98.5	98.1	98.7	98.8	99.0	97.8	96.6	97.9
⑦買い物環境・クリンリネス	55.0	55.6	56.7	55.2	54.3	56.1	52.6	53.6	38.0	43.1	47.3
⑧電話対応	58.6	58.9	46.2	47.1	42.6	45.3	43.0	36.5	44.9	41.6	43.8

「電話対応」順位
 1位：イオンSuC(株)
 2位：イオン(株)

ミステリーショッパーとは、調査員が、一般客として、店舗のサービスレベルの実態調査を行うこと。

AEON CSCオペレーションの流れ

お客さまより店舗代表電話番号へ入った電話を電話転送サービスを利用して札幌CSCへ転送し、店舗後方スタッフの代わりにCSCオペレータが電話対応します。
必要があれば、お客さまからの電話を直接売場担当者のPHSへ転送します。



- 電話転送システム（CTIシステム）

⇒ お客さまから受信した電話をコンピュータの画面インターフェイスを利用して店舗担当者のPHSへ転送するシステム

- 店舗情報共有システム

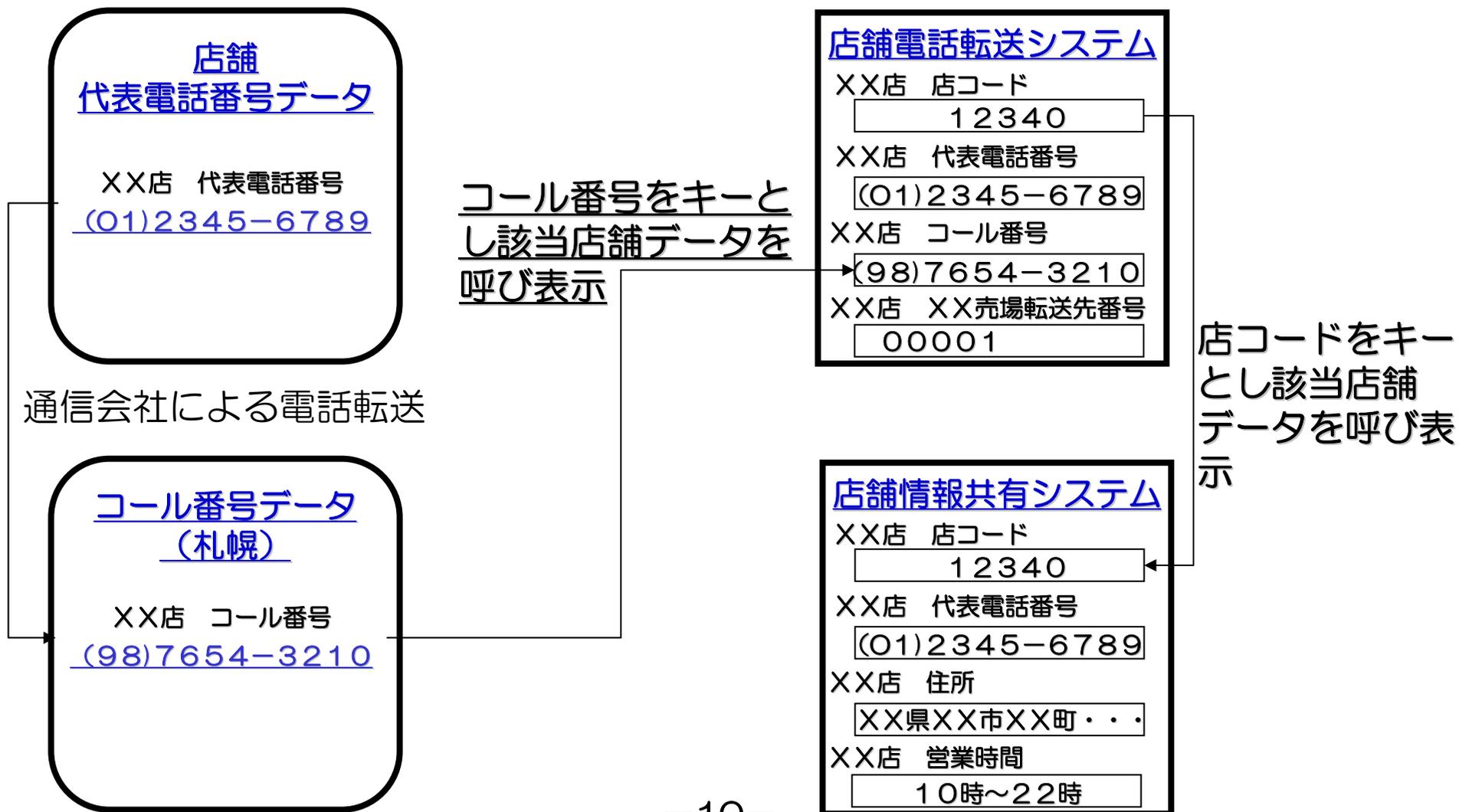
⇒ 店舗情報（住所、アクセスマップ、営業時間、担当者名、電話帳、テナント一覧など）店舗ナレッジ情報を共有するシステム

- お客さまの声システム

⇒ お客さまからうけたまわった電話のうち、苦情・ご要望をオペレーターが記録し、のち各部署で対応完了まで進捗管理するシステム

AEON 入電から店舗情報呼び出しまでのデータの流れ

1. その店の代表電話番号にかかってきた電話は、通信会社の電話転送サービスにより、CSCに自動的に転送される。
2. 着信すると、コール番号データをキーとして店舗電話転送システムがどの店にかかってきたかを判定し、その店の画面を開く。
3. 同時に、店コードをキーとして店舗情報共有システムがその店のトップ画面をポップアップさせる。



①店舗電話転送システムについて

オペレーター用: 待ち受け画面 - Microsoft Internet Explorer

受付可 | 通話中 | 番号検索

現在時刻: 2003/10/14 15:37:45 | 応対者: demoape001 西田 幸作

1111 | ジャスコ昭島店

	開始時間	経過時間	終了時間	回数
通話	15:37:15	00:00:30	----	
転送	----	----	----	
保留	----	----	----	0

内線番号一覧

マネージャ	フロア	売り場	内容	第一転送先	第二転送先
レディース	2F	婦人	婦人洋服	婦人カジュアル売場長 6002	レディースマネージャ 6003
			婦人服	婦人カジュアル売場長 6002	副店長 6102
			フォーマル・ボウシ	婦人フォーマル売場長 6002	レディースマネージャ 6003
			ミゼール・エマジェムズ	婦人フォーマル売場長 6002	副店長 6102
			帽・要望	婦人カジュアル売場長 6002	レディースマネージャ 6003
			服・靴・靴	服飾靴売場長 6102	副店長 6102
			子供の写真を飾るイベ	キッズマネージャ	レディースマネージャ 6003

電話がかかってきた店がどこかをシステムが判断し、自動的にその画面を自動的に立ち上げることにより、オペレータの操作ミスを軽減するための仕組み。

お客さまからの電話を、事前に設定された、店舗の担当者のPHSに転送する。転送が完了するまでの時間をDBに記録している。

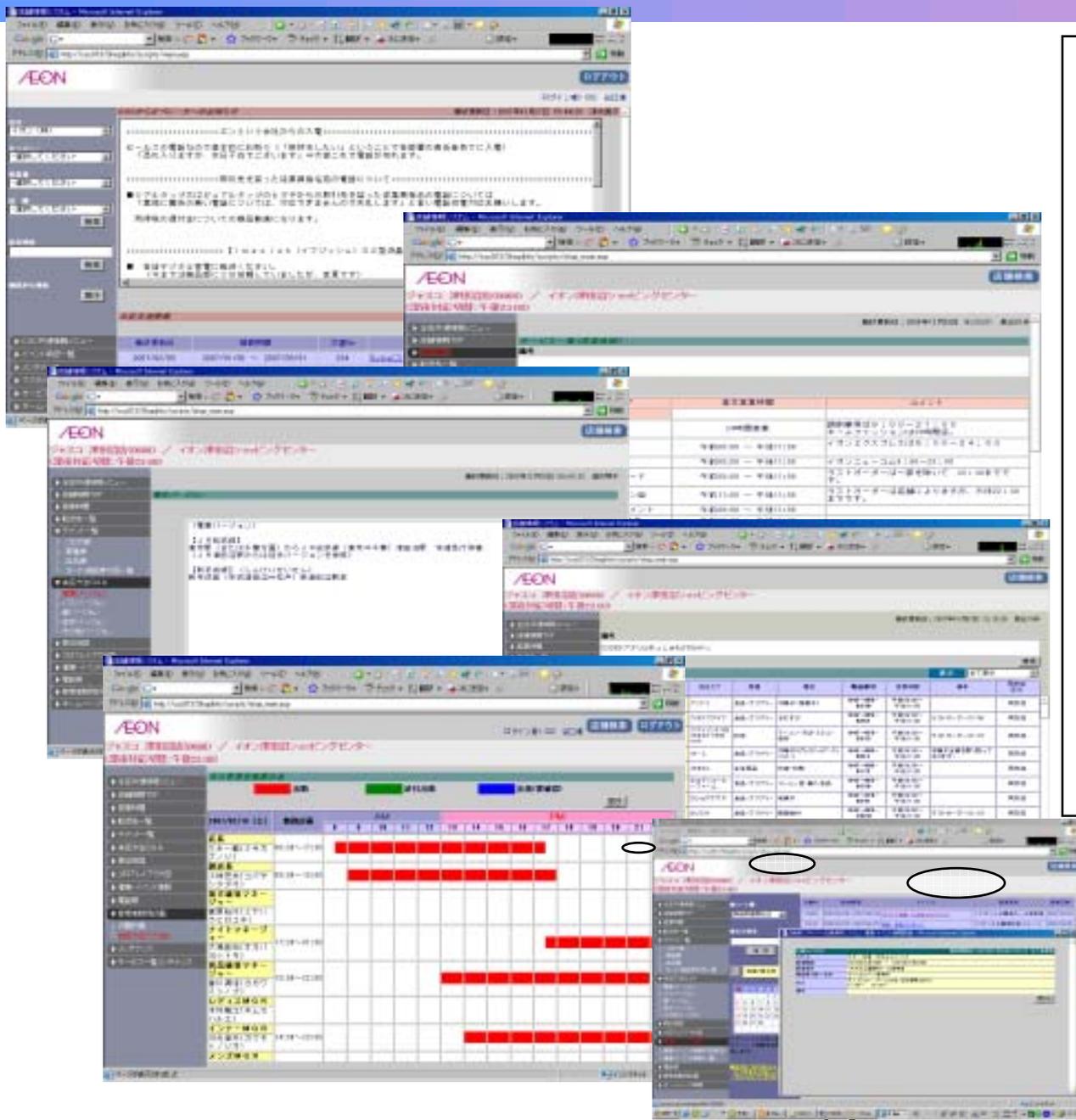
ボタンを押すと店の指定のPHSに転送される

転送先情報は店舗情報共有システムから連携

電話対応が一定時間を過ぎると赤に変わる

	開始時間	経過時間	終了時間	回数
通話	14:09:25	00:01:29	14:10:54	
転送	14:10:17	00:00:37	14:10:54	
保留	14:09:29	00:00:40	14:10:09	1

AEON ②店舗情報共有システムについて



住所、営業時間、来店方法（電車、車、バス）、テナント一覧、催事・イベント情報、管理者勤務計画など、お客さまから良く聞かれる事柄をWEB画面に表示。オペレーターがご案内に使用している。

電話がかかってくると、その店のトップページが自動的に開く。

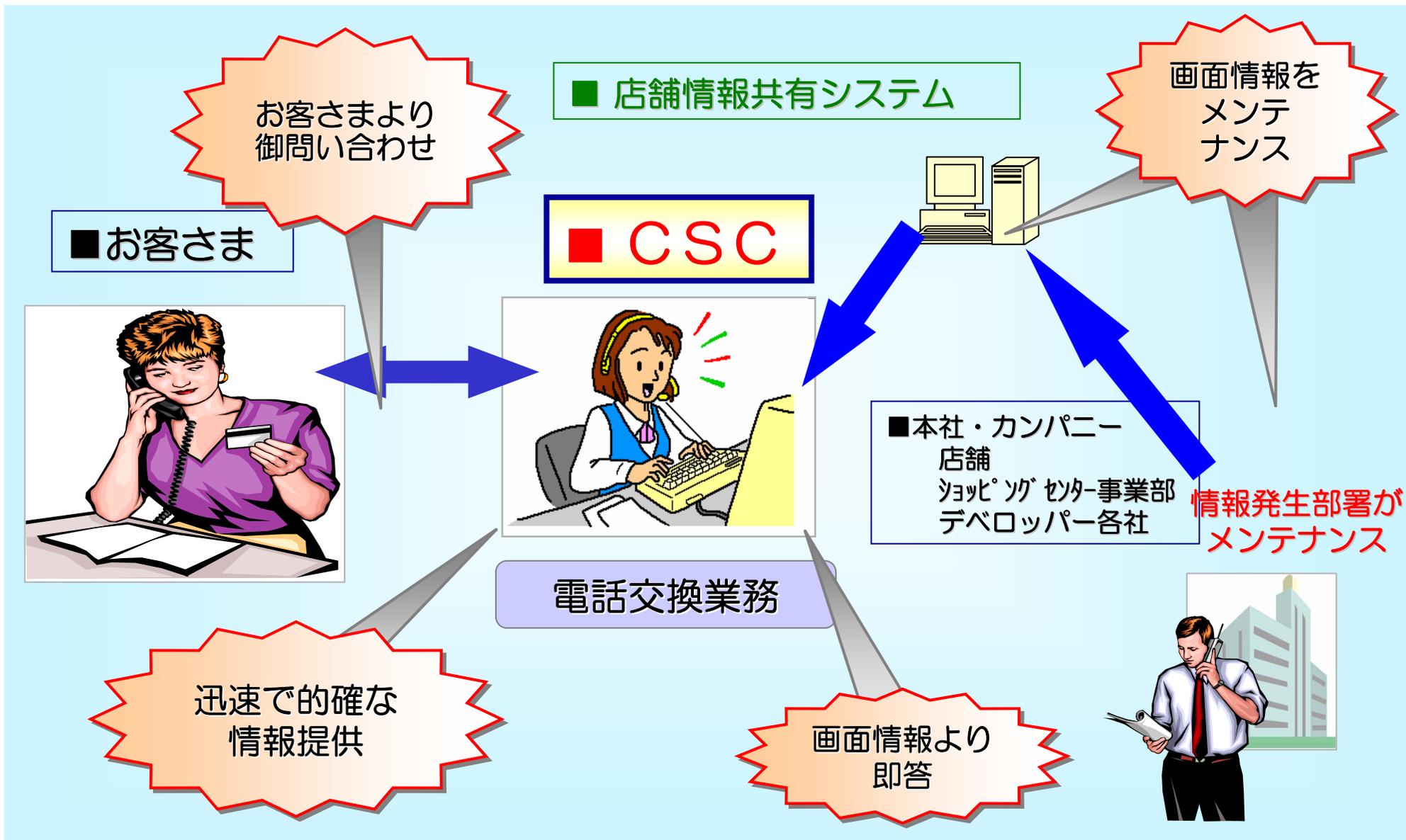
イオンのホームページもリンク。

店・事務所での参照も可能。

管理者勤務計画は、勤怠システムからデータ連携している。

店舗従業員の勤務計画
が画面上で確認可能

AEON オペレーターは店舗情報共有システムを使用し対応する



AEON ③お客さまの声システムについて

開始時間	経過時間	終了時間	回数
15:28:51	00:00:19	15:27:10	
15:27:02	00:00:08	15:27:10	
経過			0

お問い合わせ内容や分類などを入力して閉じる

お客さまの声システム

キーワード検索

検索結果一覧

店名	問合せ日	内容区分	小分類	ご意見	転送先名
佐久平店	2004/10/01	苦情【商品品質・生活・住居用品】	ホームファッション	昨日組み立て式のキッチンのお取組アセスを購入したが、キャスターにつける部品が足りなかった。(謝罪し、少く分庫へ転送)	ホームファッション(Mg)
奈良店	2004/10/01	苦情【商品品質・生活・住居用品】	ホームファッション	昨日ジョーサンミキサーを購入したのですが、部品が足りませんでした。(謝罪し、折電対応。カワグ子様へ連絡。CB伊藤 業種)	ホームファッション(Mg)
奈良店	2004/10/01	苦情【電話対応】		先程、東家のコーヒーマーのお取寄せの件で、売場の方がお話ししていましたが、電話が繋がったようで途中で切れてしまいました。(謝罪。折電対応。カワグ子様へ連絡。心付け様、和歌子)	ホームファッション(Mg)
守山店	2004/09/30	苦情【商品品質・生活・住居用品】	ホームファッション	昨日購入したカラーボックスに、ついていないはずの部品が何もないいなかった。4日に来店予定だが、部品はもえますか。(謝罪し、折電対応。シム子様へ連絡。中管理 芳美)	器具売場長
高砂店	2004/09/30	苦情【商品品質・生活・住居用品】	ホームファッション	9月11日、3980円のステンレスの布団干しを購入したが、組み立ててみるとなかなか部品が入らない。よく見ると、配管が二重になっていない。(謝罪。折電対応。中管理 芳美)	ホームファッション(Mg)

キーワードに「賞味期限切れ」(例)と入力し検索が可能

お客さまからうけたまわった電話のうち、苦情・ご要望をオペレーターが入力し、のち各部署で対応完了まで進捗管理するシステム

ご意見・苦情をCSCオペレーターが入力し、入力後10分後お客さまの声システムに自動転送される。

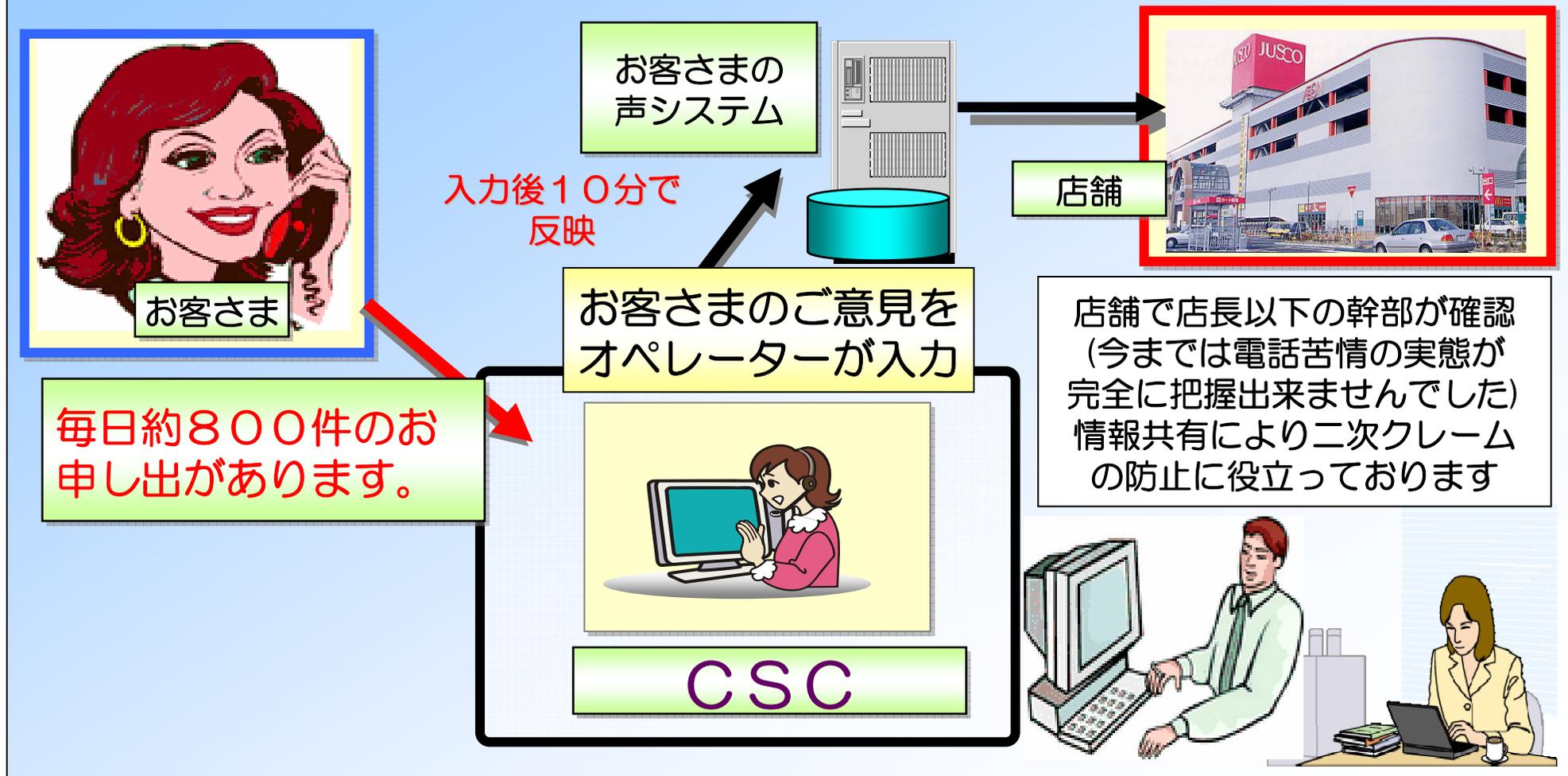
その後店舗で店長以下の幹部が確認し、案件完了まで管理する。

商品品質、レジ(価格違い・点数過剰・値引きミス・購入品)、従業員態度など苦情内容別に集計、分析可能



AEON お客さまの声システムの活用

お客さまから寄せられるご意見、苦情などのお申し出を、CSCオペレータが毎日記録している(総入電量の約5%、一日約800件)。この情報をもとに、例えば、賞味期限切れ、売価違いの削減等のサービス改善活動を行っている。

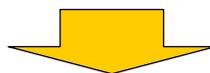


AEON お客様の声システムを活用した取り組みの例

苦情削減の取り組み例

取り組み開始後、各項目で苦情発生が大幅に減少

レジ苦情33% 売価違い苦情30% 賞味期限苦情45% 減少



発生件数の把握が明確であり個別の対策が立てやすいことが要因

CSC導入により

「お客様の声」をもとにした組織行動が可能に

実態をリアルに把握する事が可能

店舗幹部、本社スタッフまで同じ情報をもとにアクションが可能

END