

現場の声を届ける！

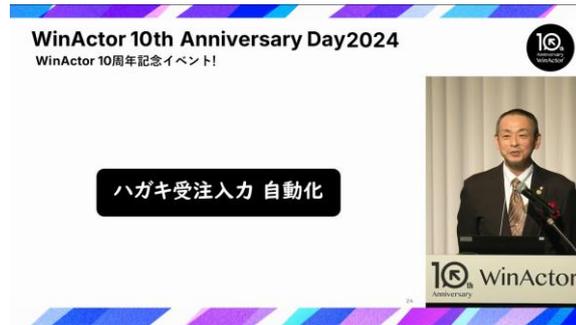
株式会社ニッセンが WinActor10 周年記念イベントで講演

イベント開催日時:2024 年 11 月 14 日

WinActor10 周年記念イベント「WinActor 10th AnniversaryDay 2024」にて、株式会社ニッセン CX 本部カスタマーサービス部NETコミュニケーションチームマネージャー池田智紀氏、RPA担当スーパーバイザー奥村純氏より、WinActor による取組み事案についてご講演を頂きました。



池田智紀マネージャー



RPA担当スーパーバイザー奥村純氏

企業名:株式会社ニッセン

所在地:京都市南区西九条院町 26 番地(本社)

創業:2007 年 6 月 21 日

事業概要:婦人服を中心とした衣料品・インテリア雑貨などのインターネット・カタログ通信販売。通販ノウハウを活かしたビジネスサポート、BtoB 事業などを展開しています。

URL: <https://www.nissen.co.jp/>

～ ご講演概要～

● 講演テーマ

高度な Customer Experience(感動体験)の実現に向けたコールセンター業務の取り組み

1. WinActor 利用に至るまで
 - ・ 2018 年当時のニッセンを取り巻く環境
 - ・ WinActor との出会い
2. WinActor で自動化した業務とその成果
 - ・ RPA 導入へ向け実施したこと
(メール問合せ返信自動化/ハガキ受注入力自動化/電話返品受付自動化/その他)
3. 今後の課題と展望
 - ・ RPA 対応者の増員 ・メンテナンス発生の減少
 - ・ 人が対応すべき案件の対応品質向上

1. WinActor 利用に至るまで ～ 新しい顧客対応ポリシー ～

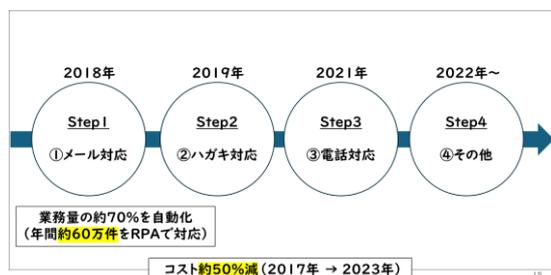
2018年、ニッセン様のコールセンターは、システム刷新によるコスト削減と引き換えに機能が制限され、ネット関連の問い合わせ増加や注文量の繁閑差への対応に追われていました。

繁忙期の増員は不慣れな担当者により対応時間を要し、ミスも発生していました。その結果、お客様対応サービスの低下を招いていました。

このような逆境を乗り越えるため、新しい顧客対応ポリシーを打ち出しました。「Customer Service(顧客満足)の実現」と「高度な Customer Experience(感動体験)の実現」を掲げ、そのためのテクノロジーの活用方法の検討です。多くの方が望む手軽さやスピード感を実現するためにRPAなどで対応し、人に求められるものに対しては、人がやるからこそその感動体験を与えるという業務設計を考えました。当初は「ロボットでメール対応ができるのか?」「個人情報はどうなるのか?」といった懸念もありましたが、WinActor との出会いにより、RPA 導入へと踏み切りました。

2. WinActor で自動化した業務とその成果 ～ 業務の質も向上 ～

■ 4つのステップで戦略を具現化!



■ RPA 導入に向け実施したこと

- ・ 運用手順の徹底フロー化
- ・ RPA に合わせた運用変更
- ・ 想定外の処理・エラー発生時の対策
- ・ テスト環境の構築
- ・ RPA のシナリオ作成・メンテナンスの内製化

■ 自動化による効果

詳細については、導入事例記事にてご確認頂けます。

<https://winactor.biz/case/nissen.html>

3. 今後の課題と展望 ～ さらなる Customer Service と Customer Experience の実現を目指す ～

■ RPA 対応者の増員

- ・ システムや chrome の更新に合わせて RPA のメンテナンス・チューニングが発生 (各種事前調整・稼働テスト・シナリオの修正が必要)
- ・ 現状 1 名で実施している

■ メンテナンス発生の減少

- ・ 如何にしてメンテナンスの発生を減らすことができるか

■ 人が対応すべき案件の対応品質向上

- ・ 自動化・デジタル化が進むことで、人が対応すべき案件の難易度は必然的に上がる
- ・ お客様に「感動体験」をして頂くための対応品質向上は不可欠