



ニッセン

ボットとRPAでメール対応を効率化 要員数40%低減し営業時間短縮を実現

カタログからネットへ——ビジネスの主戦場をシフトさせている総合通販大手のニッセンでは、問い合わせ手段もメール比率が高まり、年間40万件を超えていた。結果、その対応の効率化が課題として急浮上。チャットボットとRPAによる自動化に着手した(図)。

まず、コンタクトリーズンを分析し、①ボリュームが多く簡単な内容、②気軽に質問したい内容、③自動化できない難しい内容——の3つに分類。①はチャットボット、②は有人チャット、③は有人チャットおよびメールで対応している。①で「みこと」と名付けたボットが対応した案件で解決できないものは、問い合わせフォームに誘導し③として対応する。チャットボットの対応はチャット対応を

担うオペレータが全件チェックしており、学習を支援している。KPIは、正回答率(目標90%)とボット完結率(目標95%)を設定した。

気軽に問い合わせできるチャットボットの導入は、問い合わせ件数の増加とメール件数の10%削減をもたらした。さらに、メール対応業務の多くをRPAで自動化した。リスク統括部 お客様相談室 室長 能勢智晴氏は、「最初は自動化に不安がありましたが、調べてみるとむしろ人為的ミスが防げることがわかりチャレンジする価値があると判断しました」と振り返る。成功のポイントは、RPAで自動化する対象のコンタクトリーズンを特定したこと、具体的なロードマップを描き目標設定したこと、ベンダーとの連携を意識し



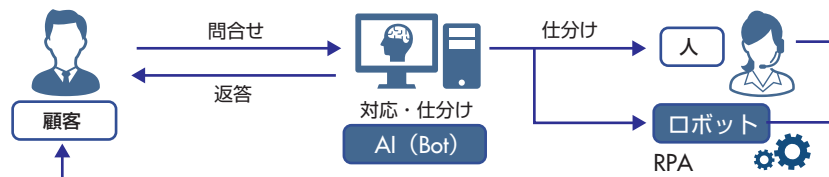
リスク統括部
お客様相談室
室長
能勢智晴氏

たことの3点だ。具体的には、返品受付やパスワードの問い合わせ、退会、請求書発行、キャンセルを自動化の対象とした。とくに問い合わせの60%を占める返品受付の自動化はインパクトが大きく、必要要員数は40%減少、センターの営業時間を9時~21時から9時~17時に短縮できた。なお、返品受付は、支払い方法や返品数で案内が変わるので、それらを確認したうえ返信するという一連の作業をRPAで自動化している。

この取り組みは、売り上げ向上ももたらした。「パスワードがわからずログインできない」という顧客がすぐに再設定して買い物ができるようになっている。

今後は、RPAの活用範囲をさらに広げ、はがきによる受注処理の自動化や、音声認識IVRを併用して電話での返品受付の自動化も検討している。

図 メール対応にAIとRPAを活用



カテゴリ	返品	パスワード	退会	交換	請求書再発行	商品関連	注文関連
シェア*	60.9%	6.1%	4.4%	4.2%	3.7%	2.6%	2.6%
RPA対象(自動化)	●	●	●		●		

カテゴリ	キャンセル	商品不具合	登録情報	請求関連	お客様の声	その他
シェア*	2.4%	1.8%	1.7%	1.3%	0.8%	8.0%
RPA対象(自動化)	●					

※2018年下期実績