



ニッセン

はがき受注と電話による返品処理を自動化 CX/EXを高めるRPAとAIの使い方

●受賞企業レポート

最優秀ストラテジー部門賞を受賞した通販大手のニッセン。申請タイトルは「コンタクトセンターの“三方よし”を創りあげる～労働集約型コンタクトセンター脱却の先を目指して～」だ。対応チャネルは電話、はがき、FAX、メール、Web。京都と仙台の2拠点で約210人のオペレータが対応している。

同社では、より高いレベルの顧客エクスペリエンスを実現し、人為ミス削減するため、問い合わせメール、はがき注文、電話対応の業務プロセス自動化を図る中長期戦略を2018年に立案した。2019年のアワードでは問い合わせメールの一部自動化の取り組みでオペレーション部門賞を受賞。今回、はがき注文と電話返品音声対応の自動化について報告した。

カタログに付属するはがき注文は、従来ほどではないにせよ、今も最大で1日2000枚以上の注文が入る。カタログ発行の時期によって繁忙差が100倍もあるため要員管理が難しく、処理完了までのリードタイム遅延やミスの発生が散見されていた。

そこで、AI-OCRとRPAを導入。自動認識できる仕組みを構築



(写真左から)
リスク統括部 お客様相談室 室長 能勢智晴氏、法務・リスク統括部 お客様相談室 企画推進担当 松村泰年氏、カスタマーサービス部 京都GCC オペレーションサポートチーム マネージャー 杉山弘幸氏

し、はがきをAI-OCRが認識しやすいレイアウトに変更、認識率を99.9998%にまで高めた。

まず、顧客からはがきが届くと人手で仕分けし、約70%のはがきはAI-OCRで注文内容をデータ化し、RPAで受注処理を自動で行う。残りの30%の読み取りが難しいものや記入不備があるものなどは手動で対応する。結果、ミス発生率は0.049%から0.008%に減少。処理効率も大幅に改善された。

「返品」への後ろめたさを軽減し 年間9000人/時を削減

次に、交換や不具合による返品を除く、電話での「無料返品引き取りサービス」の利用希望者を対象に、音声認識システムで24時間自動受付するサービスを検討。顧客は、Web同様、コールセンターの営業時間を問わず、やや後ろめたさを伴いがちな返品を気兼ねなくできるメリットがあると想定

し、導入した。

仕組みは、音声認識システムで顧客の発話内容から返品引き取りに必要な情報を文字データ化し、RPAを活用して基幹システムへ返品予約及び引き取り指示を登録するもの。顧客対応の流れはミスを減らすよう一問一答式。顧客の言い間違いや誤認識を回避するため、複雑な語句はAI側の案内のみとし、顧客は「はい」「いいえ」や、「数字」など、簡易ワードのみを発話する仕組みとした。

結果、認識率は96.7%に達し、AIによる返品対応率は70%となった。対応時間も360秒から290秒へと減少。年間4.5万本におよぶ電話返品受付を自動化できる見通しとなり、削減見込みの年間でおよそ9000人/時は他の業務へ振り分ける予定。顧客にメリットある状況をつくりつつ、大幅なコストカットが実現。センターの働き方改革にも貢献している。