



メニコン CXoneの導入により クラウド・AI対応の 最新コンタクトセンターで CXを向上へ

日本初のコンタクトレンズ開発企業メニコンは、旧来のオンプレミスPBXにかわる、将来を見据えたAIの活用や在宅対応も可能な次世代のコールセンターのソリューションを求めています。

同社はクラウド対応、Salesforceとの接続、将来の拡張性などを求めていましたが、NICE CXoneの導入により、音声認識の利用やコールセンターの在宅対応が可能になりました。



Customer profile

会社名

株式会社メニコン

本社所在地

〒460-0006 愛知県名古屋市中区
葵三丁目21番19号

電話番号

052-935-1515 (代)

創業

1951年2月

設立

1957年7月

資本金

55億2,147万円

従業員数

1,728名

事業内容

コンタクトレンズ・ケア用品事業他
日本初の角膜コンタクトレンズを実用
化して以来、長年にわたりコンタクト
レンズのパイオニア企業として業界
をリード。
業界内世界初の定額制会員システ
ム「メルスプラン」の会員は135万人
(2023年10月時点) を超える

事業所数

営業オフィス17、販売店55、研究所・
工場4、カスタマーセンター4、物流セ
ンター5

子会社数

国内10、海外27

取引先

全国の病院、眼科医院、コンタクトレ
ンズ販売店、眼鏡店、薬店卸
海外代理店（アメリカ、ヨーロッパ、オ
セアニア、アジアなど、世界80数カ国
への輸出）

URL

<https://www.menicon.co.jp>



01 Before

「新しい『見る』を世界に」 世界中から必要とされる企業へ

日本初の角膜コンタクトレンズの開発企業であるメニコンは、コンタクトレンズ事業、動物医療事業、環境・バイオ事業、ライフサイエンス事業と、幅広い分野で事業運営しています。

B2BやB2Cのエンドユーザーや取引先に対し、より満足度の高いサービスを提供するために、カスタマーサポートの強化と顧客接点の拡充を進めています。

「従来は電話やメールを中心としたサポート体制でしたが、顧客ニーズの多様化に対応するため、チャットボットなど最新のツールに対応できるソリューションの導入が必要になりました」と同社の次世代コンタクトセンターの方針をカスタマーコミュニケーション部 部長の三浦 和行氏は話します。

02 Desire to change

旧システムのEoLオンプレミスから脱却し、 オムニチャネル対応へ

従来、オンプレミスのPBXを使用していましたが、運用管理に手間がかかり、その作業も属人化していたことで担当者が異動する度に混乱が発生していました。顧客接点拡充には、このPBXシステムの刷新が必要でしたが、既存システムのサポート終了が決まったことで、それが必須となりました。

そこで必要になるのが「社内で活用を始めていたSalesforceとシームレスに連携できる、オムニチャネルに対応できる製品の導入」（三浦氏）で、さらに、導入後も容易にチャットボットやAIによる対応や、エージェントの在宅対応の可能な拡張性の高いクラウドシステムの導入に向けた検討が始まりました。

03 NiCE solution

困難な課題に対応できる製品の機能と ベンダーの技術力

様々な選択肢がある中で、同社の複雑な要求に対応できるのがCXoneでした。

CXoneはクラウド型コンタクトセンターサービス (CCaaS) と音声通話サービス (VaaS) の機能をオールインワンで提供しています。さらに、AIを活用した各種分析やワークフォースマネジメント機能を持ち、さまざまなアプローチでコンタクトセンターにおけるCX（顧客体験）を向上できる事が決め手となりました。

三浦氏は「CXoneのNICE社には既存システムを熟知したメンバーが在籍していたため、同社のオペレーションを含む全体像を理解していたことも重要でした」として、導入にあたっては、ベンダーの技術力も重要な選定基準だったと話します。

導入では、技術支援に丸紅情報システムズ、プロジェクトマネジメントにNTTコミュニケーションズが担当し、ほぼ半年でCXoneの稼働が開始しました。週次の定例会議を実施し、進捗の確認や課題に対する改善提案を行いながらプロジェクトを進めることで、段階的な実装と継続的な改善により、混乱なく新システムへ移行できました。

04 Results

移行は問題なく完了将来の拡張へ

CXoneへ問題なく移行して1年以上が経過し、カスタマーサービスは安定稼働しています。

「運用管理はアウトソースできるため担当者の作業負担が大幅に低下し、かつ充実したレポート機能があることで、サービス運営の分析も可能になりました。また、複数データセンターの使用で障害対策も可能なため、BCP対策も実現できました」と三浦氏は導入の効果を話します。

さらに導入効果が高かったのが、拡張性が高いため、新しいサービスを次々に導入できることでした。

レポート機能でユーザー満足度を高めるための機能の検討ができ、チャットボットやFAQの拡充で、自己完結できるユーザーへの利便性向上ができます。

音声通話が必要な場合でもAIボイスボットにより、手続きの迅速化が期待できるため、「お客様満足度のさらなる向上が期待できるようになりました」と三浦氏は今後の計画も語ります。

05 Future

音声認識、AIの導入へ

今後の拡張として、メニコンでは音声認識・テキスト化・要約・Salesforceへの履歴連携、在宅受電の実装を計画しています。

様々な機能の活用がある中で、音声認識はオペレーターに手動で入力してもらう手間が省け、スキルの差による違いも吸収されるため、省力化も可能で非常に期待しています。

クラウドシステムのため、在宅受電も可能で数年前のコロナ禍のようなパンデミックや、いつ発生するかわからない災害対応、急遽対応要員の増員が必要となる際にも、柔軟に対応できます。生活に必須の医療関連企業としては、社会貢献の価値も高いと考えており、早期の実現に向けて導入検討を続けています。

ナイスジャパンでは、さらなるセンターの品質向上、業務効率化、社会貢献拡大への新たな提案を今後も継続的に実施していきます。

“

（ご担当者様の弁）

従来のオペレーターさんが入力した場合には、主観やスキルの差が出ていましたが、NiCE CXoneの音声認識、要約システムは、話した内容を自動で要約して均一化されたデータになるので、省力化などにもつながっていくことを期待しています。今後はこの機能を活用することで、コストを削減し、より充実したサービスの運営が実現できるようになると期待しています。

株式会社メニコン
カスタマーコミュニケーション部 部長
三浦和行様

About NiCE

NiCE(NASDAQ:NICE)は、企業が構造化および非構造化データの高度なアナリティクスによってよりスマートな判断をできるよう、クラウドおよびオンプレミスのエンタープライズソフトウェアソリューションを提供する世界的リーダーです。NICEは、あらゆる規模の企業におけるより良いカスタマーサービス、コンプライアンスの確保、金融犯罪の阻止、人の保護を支援します。NICEのソリューションはフォーチュン100企業の85社を含め、150ヶ国以上にわたる2万5,000社以上の組織で利用されています。

www.nice.com