

人生初を、いつまでも。



ウェルエイジングカンパニー

2部門のシステムをNiCE CXone MPowerで統合。 あふれ呼の削減と、指標の可視化による 業務最適化を期待

「まず〜い、もう一杯!」の青汁で知られるキューサイ株式会社は、青汁のみならず、各種機能性食品や医薬品、化粧品を展開するウェルエイジング商品の開発・販売を行っています。同社は、テレビ通販のコールセンター業務において長年利用してきたシステムから、運用コストの適正化と、最新の機能による柔軟な運用を求めてNiCE CXone MPowerへ移行しました。これまでテレビ放送直後の入電集中時に発生していた「取りこぼし(あふれ呼)」による機会損失を、新システムによる部門間の連携で解消することを目指します。さらに、各種KPIの可視化が容易になることで、コスト削減とさらなる業務の効率化を期待しています。

CUSTOMER PROFILE

商号：キューサイ株式会社

創業：1965年10月

資本金：3億円

代表者：代表取締役社長 石川 順朗

本社：〒810-8588 福岡県福岡市中央区薬院1-1-1

事業内容：ウェルエイジング商品の開発・販売

従業員数：344名(2024年12月末現在)



01 Before

現状維持への危機感から、 2部門のシステムの統合を検討

キューサイ株式会社 営業戦略本部 アクイジションデザイン部 コンタクトセンター課 課長の松田耕一郎氏は、公式オンラインサイトなどでのECもありますが、テレビでのインフォーマーシャルなどで「新規顧客などからの入電で月間15万件規模のコンタクトセンターを運営しています」と自社のセンターの規模について説明します。

従来のシステムでは、運用上のトラブルこそなかったものの、今後のセンター運営に不可欠な「データの分析・活用」に必要な機能が不足していました。そのため、十分な業務改善を行うことができませんでした。

また、「新規顧客」と「既存顧客」で担当部門が分かれており、それぞれ別のシステムを運用していたため、これらのシステムを統合する計画も何度もありましたが、様々な理由で実現できていませんでした。

そのような中で、クラウドやオムニチャンネルへの対応、労力をかけない指標分析が可能なモダンな環境へ移行し、効率的な運用にしたいために「今のままで良いのかという危機感から新システム導入の検討を始めました」（松田氏）と導入の経緯を説明します。

02 Desire to change

機能差よりもコストと担当者の熱意

検討にあたっては、既存ベンダーや展示会で接点を持った企業などから10社程度のソリューションを比較しました。その中から、自



社規模のセンター運用に対応可能なシステムとしてNiCE CXone MPowerを含む数社に絞り込んで行いました。

各社の製品について調べる際、自社に必要な機能の一覧を作成して比較検討した結果、音声認識による通話のテキスト化やその要約や分析などの最新機能についても、機能面で各社の提案に大きな差はありませんでしたが、決め手になったのはコストと対応の良さでした。「イニシャルコストで膨大な金額を提示した企業もありましたが、NiCEと導入代理店であるトラムシステムは戦略的な価

格を提示してくれました」（松田氏）。最終的にはコストメリットだけでなく、担当者の熱意と柔軟な対応が重要な要素だったと当時を振り返ります。

03 NiCE solution

担当者のフットワークが軽く熱心な対応

NiCEのソリューションのグローバルでの高い知名度や優れた機

能に加え、各社の担当者はフットワークが非常に軽く、熱心な対応を評価しています。

導入プロジェクトについては「非常に小回りがきいた対応をしていただき、重要なミーティングでは東京から福岡まで来ていただけるなど、トラムシステムはもちろん、メーカーであるNiCEも熱心に伴走していただけたので、全体的な進行に支障はありませんでした」(松田氏)と導入全体の状況を語ります。

また、新システムへの移行は当初の予定通り2025年12月にスムーズに完了したと説明します。

04 Results

システムのブラックボックス化を解消し、設定変更を内製化

従来のシステムは設定変更のたびにベンダーに依頼する必要があり、その都度時間とコストが発生していましたが「設定を自分たちで変更出来るようになったメリットは大きいです」(松田氏)と、ブラックボックス化していた従来の課題が解消され、いつでも設定変更出来るようになった点を評価しています。

「新規顧客」による入電では、どうしても取り切れない「あふれ呼」が月間5,000件程発生していました。これまで、あふれ呼に対しては折り返し対応をしていましたが「折り返した場合、その間に2割程度購入意欲が下がってしまい機会損失が発生していました」(松田氏)。新しいシステムでは「新規顧客と既存顧客のシステムが統合されるため、新規で取り切れない入電を既存顧客の部門で受けることができるようになり、機会損失の大幅な削減を期待しています」(松田氏)と統合の成果を語ります。

05 Future

可視化された指標を武器に、さらなる業務効率化へ

「既存顧客」の部門では「通話データの分析に基づいた業務改善に取り組んだ結果、平均通話時間が12分だったのが7分半に短縮されました」(松田氏)としてこれまでの実績を語ります。今後は、統合される新システムにより、「新規顧客」部門でも同様に簡単に数字を可視化できるようになるため、最適な人員配置を含めた効率化が進むことを見込んでいます。さらに、新たに得られるデータを活用し、さらなる改善項目の洗い出しを進めていくことを目指しています。

機能変更の設定については、まだ導入から日が浅いこともあり、すべての機能が使えているわけではありませんが、このような将来的な機能活用へのサポートを含め、ひとりの担当者などに依存することなく「チーム全体で情報を共有してもらい、安定的かつ継続的なサポート体制を維持してほしい」と今後についての要望を語りました。



ご担当者様の弁

従来は2つに分かれていた新規顧客と既存顧客のシステムが統合されることで、様々なメリットを期待しています。それぞれの窓口が取り切れない入電を新規・継続相互に受けることができるようになり、機会損失の大幅な削減を期待しています。また、データが簡単に可視化できるようになるので、改善の伸び代が見える化されることで生産性向上が期待できます。

キューサイ株式会社
営業戦略本部 アクイジションデザイン部
コンタクトセンター課 課長
松田耕一郎 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。