

カスタマーサポート表彰制度「優秀賞」を受賞 ～製造業ならではの個別要望にDXを活用、お客さま満足度と生産性向上を両立～

当社はこのたび公益社団法人企業情報化協会（IT協会）が主催する「2024年度カスタマーサポート表彰制度」において、お客さま満足度向上とローコストオペレーションの実現への取り組みが評価され、「優秀賞」を受賞しました。9月に行われた表彰式では、受賞した取り組みについて、「製造業ならではの商習慣とご要望、DXとカイゼンでお客さま満足とローコスト化を両立」と題し、日本企業体副社長 荘司 秀佳が講演を行いました。

今後もサービスの拡大を通して、IA（インダストリアル・オートメーション）産業のお客さまに、グローバルで時間価値を提供し、生産性の向上に貢献してまいります。



T 時間

42%短縮

商品の技術お問合せ

Q 満足

20%良化

問合せ対応 顧客満足度

C コスト

66%削減

ご注文の人手対応

評価ポイント

製造業ならではの商習慣への対応や、3,000万点を超える膨大な商品に関する問合せ対応、またその専門知識の習得などにより、カスタマーサポートのオペレーションコストが増大し、お客さま満足度にも影響を与えていた。その中で、お客さま満足度向上とローコストオペレーション両立を目指し、カイゼン活動とRPAやAI-OCR（人工知能光学文字認識）を活用した業務自動化を推進した。

これらの取り組みの結果、**応対時間は42%短縮**、**顧客満足度も20%良化**し、**オペレーションコストも66%削減**を実現。自社課題を冷静に分析し、長期的、継続的な視点での様々な活動が素晴らしいとして、優秀賞に相応しい取り組みであると評価。



日本企業体副社長
荘司 秀佳

「カスタマーサポートプロフェッショナル100人衆」に選出

同表彰式内にて、当社日本企業体 ユーザーサービス推進室 ジェネラルマネジャーの井上 協江が「カスタマーサポートプロフェッショナル100人衆」に選出されました。

選出理由

業務理解を背景に、国内当該部門のRPAやAI-OCRの活用促進をリードし成果をもたらした。自動化の進化の傍ら、オペレーターをRPAのエンジニアとして育成、センター業務以外の多能工化を推進し、EX（従業員体験価値）向上と顧客時間価値創出の両立にも寄与した。



日本企業体 ユーザーサービス推進室
ジェネラルマネジャー 井上 協江

■ カスタマーサポート表彰制度とは

企業の顧客戦略の充実と、それに伴うカスタマーサポートの推進・発展に寄与したと認めうる企業、団体、機関および個人に対して、IT協会より賞を授与する制度です。当社が受賞した「優秀賞」は、取り組み内容が特に優れており、企業経営について顕著な成果をあげたと認定された場合に授与されます。

■ 「カスタマーサポートプロフェッショナル100人衆」とは

IT協会が主催する当年度のカスタマーサポート受賞企業の中から、特に顕著な活躍・貢献をしたと思われる個人を選出し、表彰されるものです。本年は受賞企業の中から17名が選出されました。