問合せ管理

FUJITSU Business Application CRMate（シーアールメイト）導入事例

株式会社京急百貨店 様

お客様の声は会社の宝。
蓄積した情報を活用し、より魅力ある百貨店に。

横浜市の南部に位置する港南区。その中心地として大規模商業施設が集中し、周辺地域の生活拠点として賑わいをみせる京浜急行上大岡駅。京急百貨店様はこの上大岡駅に隣接。地域に根ざした百貨店として、時代に即した新しい店づくりに挑戦し、地域発展に貢献しています。今回、京急百貨店様では売り場4階にあるお客様相談室での問合せ管理の仕組みとして、「FUJITSU Business Application CRMate（シーアールメイト）／お客様接点力」（以下、CRMate）を導入。問合せ内容の各売り場への迅速な伝達の実現や、他部門で管理していた様々な情報をCRMateに統合することで、組織を超えた情報共有ができるようになりました。

課　題

- OS等のバージョンアップなどにより見直しが必要なシステムではなく、継続的に長く利用できるシステムにしたい
- お客様の情報をパソコンの中に入れて保管、管理し続けるのはセキュリティ面で不安である
- 各部門で発生する問合せ情報などの各種情報は部門ごとに管理し、組織を超えた情報共有・活用ができていない

効　果

- システム運用やメンテナンスを気にしないで利用できるクラウド（SaaS）型サービス利用で、システム恒久化を実現
- 堅牢な富士通のデータセンターにデータを預けることに加え、権限設定やアクセス制限ができるCRMateを利用することでセキュリティを強化
- CRMateに情報を統合し、複数部門間での情報共有が可能に

■ 京急百貨店様 外観

■ お客様相談室

優良企業の共通点の一つに挙げられるのが、顧客満足度の高さである。質の高いサービスやニーズにマッチした品揃えがあることで、いつ行っても満足が得られ、また行きたくなるというリピータやお得意様が増えていく。いかにお客様から支持され、愛される店舗であり続けるか。百貨店にあっても永遠の課題だ。その大きな鍵を握るのが、お客様一人ひとりの声である。日々寄せられるお客様からの声を受け止め、必要な情報を迅速に必要な部署へ展開し、改善へと活かしていく。それが顧客満足度向上や魅力的な売り場づくりへとつながっていくのである。

横浜市の副都心、上大岡駅に併設
新しい百貨店像の構築を目指す

京急百貨店は、地域の発展へ貢献する京急グループの主要ターミナルである上大岡駅に、新創業の百貨店として1996年に開店した。

「京急百貨店は、良質な商品とサービスを提供し、地域の生活者の豊かな生活文化の実現と、地域社会の発展に貢献することを基本理念にしています。ワンストップショッピング機能を強化するため、家電量販店や生活雑貨などを扱う大型専門店と協業。生活者目線で従来の百貨店のイメージにはとらわれない地に足の着いた店づくりをすることで、地域の方々から支持を得てきました」と、情報システム部部長補の生島義英氏は、京急百貨店の特徴をそう語る。

京急百貨店のストアコンセプトは「生活者本位制百貨店」。お客様を消費者ではなく「生活者」として捉え、単なる商品の提案ではなく、時代や価値観の変化に応じた新しい生活の提案を行っている。そして、「生活者本位制百貨店」を達成するためのサービス理念が「ハートフルデパート」である。お客様に安全、安心、快適なひとときと、真心のこもったハートフルなサービスを提供する。今回のCRMate導入のきっかけになったお客様相談室での問合せ管理もまさにこの延長線上に位置づけられるものである。

情報システム部 部長補
生島 義英 様

売り場内にお客様相談室を設置
直接お客様の相談に応じる

営業本部 お客様相談室
消費生活アドバイザー
大澤 淑江 様

百貨店の中には、お客様からの多様な相談を受付けるお客様相談室を設置しているところが多い。その中でも京急百貨店ならではの特徴は、売り場4階の店舗内にお客様相談室を設置しているところだ。「お客様相談室はエレベーターの前を選び、ガラス張りにして、お客様が気軽にお立ち寄りいただけるようにしています。売り場を教えて欲しいなどの簡単なものもありますが、わざわざ相談室まで足を運ばれるということで、ご不満やご要望など少し込み入ったお話をされる方も多くいらっしゃいます」と、お客様相談室の大澤淑江氏はそう語る。

現在、お客様相談室のメンバーは5名で、対応時間は午前10時の開店から午後6時まで。お客様が直接来られるだけでなく、電話や売り場から相談を受けることもある。商品やサービスについてのご不満やお問合せ、エレベーターやエスカレーターといった設備関係、クレジットカードに関するご不満など、ありとあらゆることが相談の対象になる。

システムの恒久化対応と
セキュリティ強化を図りたい

お客様相談室の問合せ管理にはこれまでAccessを使っていた。

「Accessによる問合せ管理のシステムは、お客様相談室からの依頼を受けて、6年ぐらい前に情報システム部の担当者が個人のスキルを頼りに作ったものでした。まずは記録を残すためのデータベースが必要だということで作ったものです。そのため、セキュリティ面で万全でない部分がありましたし、入力データが消えてしまうなどの不具合が発生することもありました。その上、作った担当者が異動になり、仕様書などが残っていなかったため、メンテナンスができない状態になっていたのです」と、情報システム部マネージャーの高橋和広氏は、CRMate導入の背景をそう語る。

加えて、CRMateへの移行を考える大きな要因となったのが、OSのサポート終了である。

お客様相談室での問合せ管理から社内告知、配送部門の問合せ管理へと展開。

情報システム部 マネージャー
高橋 和広 様

「OSやビジネス用ソフトはバージョンが頻繁に変更になります。問合せ管理というのは常にデータを蓄積し、継続していかなければ意味がありません。また、管理する問合せ情報は個人情報の固まりですから、パソコンの中にお客様の情報を入れたままにしておくのは非常にリスクがあります。そこで、継続的な活用を考えたシステムの恒久化対応と、情報漏洩を防ぐセキュリティ強化が必要だと考えていました」（生島氏）。

クラウド型の優位性が評価されCRMateの導入が決定

OSのサポート終了が迫り、2013年春頃から本格的な検討が開始されることとなった。最終的な候補となったのは、CRMateと他社のサーバ型パッケージソフトの2種類であった。

「決め手になったのは、CRMateがクラウド型のシステムであったことです。今回のシステムはお客様相談室だけでなく、他部署でも情報を共有し、広く使えるものにしたいと考えていました。パッケージソフトを導入する場合は、関係する各部署のパソコンにソフトを入れなければなりません。また、システムの老朽化に伴い5～6年ごとにリプレースを検討する必要がありますし、OSやパッケージソフトのバージョンアップにも対応しなければなりません。その点、クラウド型なら特別なソフトを入れることなくインターネットに接続できる環境があれば利用でき、広く社内で使うことができます」（生島氏）。

CRMateは月額契約のため、状況に合わせて利用者数の増減を決めることができるという点も評価につながった。クラウド型を選択するにあたっては、経営層からセキュリティに対する不安の声もあった。しかし、権限設定や拠点単位でアクセス制限が設けられること、富士通のクラウドに対する実績やブランド力が評価され、導入が決まった。

紙に印刷、手渡しの手間が省け情報共有がスピーディーになった

2013年8月下旬にプロジェクトがスタート。画面の仕様検討や実際のカスタマイズ、過去6年半あまり蓄積してきたAccessのデータ移行などを経て、11月中旬に本稼働を実現した。

現在、お客様からの問合せ内容は、対応後すぐに担当者がCRMateに入力。簡易通知機能で所属する販売サービス部に通知して、CRMateから確認してもらっている。販売サービス部では入力された内容を確認し、緊急性のあるものは各部署に電話やメールで知らせるという流れになっている。

「以前は急ぎの場合、販売サービス部に口頭で伝えたり、紙に印刷して持って行ったりしていました。ただし、担当者が不在の場合は、お客様の個人情報ですからそのまま置いて帰ってくるわけにはいきません。直接担当者に手渡さなければならず、大変手間と時間がかかっていました。それが簡易通知機能で相手先に出向かなくても知らせることができ、情報共有がスピーディーになりとても助かっています」と、大澤氏はCRMate導入の効果をそう語る。

お客様からの意見を総合的に管理できる仕組みが整う

CRMateに蓄積されたお客様からの問合せや対応の履歴は、名前やキーワードで検索ができる。

「お客様相談室だけでなく、各売り場からもお客様の過去の問合せについて聞かれることが多くあります。その際には名前で検索し、情報があった場合には、その時の解決方法を伝えられます。また、商品のトラブルなどではキーワード検索で過去の事例を調べることができ、すぐに回答ができるようになりました」（大澤氏）。

同じようなトラブルが繰り返される。問題が解決されず同じお客様がまた相談に来られる。たび重なれば、最初は小さな問題でもそれが大きな問題へと広がっていく恐れがある。そこで、問合せや対応の履歴を活用することが、早期解決に結びつくのである。加えて、蓄積された情報を分析することで、再発防止や売り場・サービスの改善へとつなげることができる。

CRMateの活用が始まり、社内に点在していた情報が一本化されていくという新たな動きも出てきた。

「店内には、お客様が感じたことを記入して投函できる意見箱（ハートフルボックス）が設置されています。従来はお客様相談室とは別に販売サービス部で管理していましたが、同じお客様の声としてCRMateで一緒に管理するようになりました。」（高橋氏）。

クレームなどのネガティブな情報だけでなく、ポジティブな情報を含めたお客様からの意見を総合的に管理できる仕組みがCRMateによって整ったのである。

CRMateに情報を統合し部署を超えた情報共有を実現

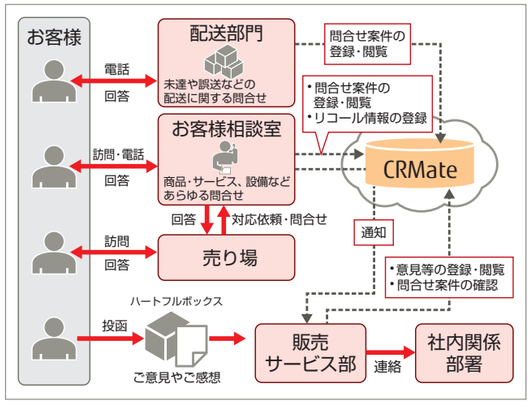
CRMateを使いはじめ、小回りの利くデータベースとして利用の幅の広さを感じた情報システム部では、お客様相談室での拡張や他の部門への展開を始めた。まずお客様相談室で並行して利用を広げたのが社内告知管理である。百貨店では多種多様な商品を扱っており、お客様相談室で収集した各種商品に関するリコール情報をCRMateに登録。社内告知を一元管理し、販売サービス部から各担当部長に連絡するという仕組みを作ったのである。

また、他部門への展開では、配送部門の問合せ管理がある。ギフト系の配送において発生する未達や誤送、配送員の対応に対するクレームなどの記録をCRMateで管理することにしたのだ。

「配送部門では、お客様相談室で使っていたAccessの問合せ管理システムを一部カスタマイズして、別で問合せ管理をしていました。それをCRMateに統合したことで、部門を超えて情報共有ができるようになりました」（高橋氏）。

さらに、高橋氏は各売り場から情報システム部への問合せ管理の仕組みを自ら作り、活用を始めている。ベンダーに依頼しなくても自分たちで自由に活用を広げられるのがCRMateのメリットでもある。当初、情報システム部とお客様相談室の10名で始まったCRMateの利用者数は導入からわずか3カ月で、販売サービス部や総務部など50名にまで広がった。

■ CRMate 利用イメージ



京急電鉄の百貨店として沿線価値を高められる百貨店に

長年引き継がれたお客様情報は会社としての貴重な財産になっている。今回、CRMate導入で点在していた各部署の情報を集約でき、OSやパッケージソフトのサポート終了やバージョンアップなどに関わりなく、継続的に管理できる仕組みができ上がった。これをさらに活用し、お客様の真に求めるものを把握し、より良いサービスの提供へとつなげていきたいと言う。

「京急百貨店は、京急電鉄グループとして、沿線価値を高めていくような百貨店にならないといけません。今は上大岡の店舗だけですが、将来は支店の話も出てくるかもしれません。京急沿線にお住まいの生活者に対して、生活の価値を高め、生活に喜びを与えていく。そんな百貨店にしていきたいと考えています」と、京急百貨店の今後の在り方を語る生島氏。そこでの事業展開にCRMateに蓄えられた貴重な情報の活用が期待されるところだ。

（山田稚佳子）

CRMate

User Information

会社概要●
京急百貨店は、京浜急行電鉄株式会社の100%子会社として1989年に設立。1996年10月1日、上大岡再開発地区の百貨店棟に出店し創業開店した。京急百貨店の母体である京浜急行電鉄は、創業116年の歴史を持ち、京浜地区を中心に、鉄道をはじめとした交通、不動産、レジャー・サービス、流通など「都市生活創造企業グループ」として事業を展開している。京急百貨店は、地域文化の発展へ貢献する京急グループの百貨店として流通部門の中核を担っている。なお、2013年に百貨店では初めて「エコマーク」認定を取得するなど、環境への取り組みにも力を入れている。

創　　業● 1996年10月1日
設　　立● 1989年12月22日
資 本 金● 1億円
代 表 者● 取締役社長　上野 賢了
従業員数● 209名（2013年2月末現在）
環境活動● エコマーク認定（小売店舗）取得（2013年7月）
事業内容● 百貨店業、ショッピングセンター事業
所 在 地● 神奈川県横浜市港南区上大岡西1-6-1
U R L● http://www.keikyu-depart.com

※記載されている製品名などの固有名詞は、各社の商標または登録商標です。
※記載されている肩書きや数値、固有名詞等は取材時（2014年2月）のものです。

製品・サービスについてのお問合せは
富士通コンタクトライン（総合窓口）　0120-933-200
受付時間9：00～17：30
（土・日・祝日・当社指定の休業日を除く）
富士通株式会社　〒105-7123 東京都港区東新橋1-5-2 汐留シティセンター
CRMate／お客様接点力のホームページ
http://jp.fujitsu.com/crmate/

All Rights Reserved,Copyright FUJITSU LIMITED 2014