



日本ランズエンド

“現場目線”で社内イントラネットを構築 業務量にマッチした人員配置を実現

米国大手通販会社の日本法人である日本ランズエンドは、「手作りイントラネットによるオペレーションの効率化～アバンダン・レート1%以下への挑戦～」を発表、最優秀テクノロジー部門賞を受賞した。

同社センターでは、従来、情報伝達や資料配布をすべて「紙」で行っていたため、全席分の資料の更新や回収に伴い、差し替える手間とコストが発生すると同時に、オペレータは作業前に、各資料をデスクに配置する必要があるなど、作業効率が極めて悪い状態だった。このため、現場のリーダーが中心となり、紙ベースの資料をHTML化、PC画面上で閲覧・検索できる社内イントラネット「CS-Net」を構築した。

追加勤務募集 / 他部署への応援要請 スタッフィング最適化に向け機能強化

当初は、ブース周辺にある資料を閲覧する機能だけだったが、本格

的なDB化を図るなど、徐々にナレッジ・システムとして整備した。通販センターでは、放棄呼率を低減することが、売り上げ・利益創出に直結する。業務管理本部 カスタマーサービス部の山口和之スペシャリティークーパース担当スペシャリストは、「2007年度の放棄呼率は3.1%でしたが、営業機会の拡大を図るため、『1%以下』を目標に掲げました。達成には、入電量に合わせた柔軟な勤務体制を敷かなければならず、いくつか課題が浮上しました」と当時の状況を説明した。契約時間外の追加勤務を紙で募集・管理していたため確定までに時間を要し、オペレータが気軽に応募できなかった。さらに、突発的な入電増に対して他部署がフォローするルールはあるものの、待ち呼の緊急度合いが分からず、発生していても気づかないこともあった。そこで、イントラネットの機能を強化して柔軟な勤務体制の実現を図った。

まず、追加勤務募集する仕組みを搭載した「CS-Net WANTEDシステム」を構築。前日までにスタッフ配置をフォークキャスト(予測)に近づけるために、オペレータの使用画面にシフト外時間帯の不



業務管理本部 カスタマーサービス部の山口和之スペシャリティークーパース担当スペシャリスト

足要員数を表示し、30分単位で追加勤務登録できるようにした。オペレータは気軽に応募できるようになり予測に近いスケジューリングが可能になった。

次に、コール状況に合わせて他部署へフォロー依頼する仕組みをイントラネットに搭載した。予想外に大量の待ち呼が発生した際に利用している「CS-Net 赤棒」は、PC画面下部と右端の一部を赤く点滅させ、他部署のスタッフや社員へ一斉にフォローを依頼する仕組みだ。さらに、予想範囲内で待ち呼が発生した際は「CS-Net POP-UPツール」を利用部署ごとにフォロー要請する人数をメッセージで連絡し、他部署のリソースを確認しながら細かく制御できるという。

このイントラネットは、情報システム部門ではなくセンターのスタッフが“実業務に必要な機能”を現場目線で構築したことに最大の特徴がある。結果的に、2008年度の放棄呼率は0.7%まで低減、チャンスロスの抑制に成功した。

図 ツール導入前後のアバンダン・レート比較

