

CT-SQUARE + CTstageでシステム刷新 受注データと自動倉庫の連携にも成功

「無添加石けん」でいまや広く知られるところとなったシャボン玉石けんが、大がかりな設備投資の一貫として、コールセンターシステムを刷新した。沖電気工業のCTIシステム「CTstage」と東芝ソリューションの統合コンタクトセンターパッケージ「CT-SQUARE」を組み合わせた新システムは、両社が“純国産連携”で協業した初めての事例となった。

1910年創業のシャボン玉石けんは、いち早く化学添加物を一切使わない石けんの製造・販売に着手、その“人と自然にやさしい”商品で根強いファン層を広げてきた。さらに昨今、添加物による人体への影響や環境問題が取り沙汰されるようになったことが追い風となり、売り上げも順調な伸びを示している。

同社製品の販売は、卸・小売店への一般流通事業部門であるシャボン玉販売と、通信販売事業部門であるシャボン玉本舗のグループ2社が担当する。そして両社の売り上げは、全国チェーンの量販店などで商品の取り扱いが増えたことで、このところ一般流通のウエートが若干高まっているが、通販事業も肩を並べるほど規模を誇っている。

シャボン玉販売・営業部の木原大介主任は、通販事業展開の経緯を次のように説明する。「そもそもは九州地区を中心とした一般流通事業を展開していた時代に、他地域のお客様から『どこで買えるのか』というご質問をいただいたことが、

通販事業を立ち上げるきっかけでした。その後、新聞広告やテレビCMなど販促策も奏功し電話注文が大きく伸びたので、通販と一般流通の事業会社を切り分け、それぞれが専業として体制強化を進めることにしたのです」。

受注・出荷の業務連携に加え オペレータの要望もそのままRFPに

店頭販売に先駆けて、全国の消費者への商品提供手段として機能してきた通販事業においては、当然ながら日々の注文あるいは各種問い合わせを受け付けるコールセンター業務が重要となる。

同社は1998年、コール数の急増を受けて、PBXとPCを結ぶCTIシステムを導入。ナンバー・ディスプレイサービスを利用した顧客情報のポップアップ、受注商品の在庫情報表示などにより、オペレータの業務効率化を実現した。

システムの次なるフェーズへの移行を検討し始めたのは2004年。きっかけは、出荷管理業務の自動化だった。「まずは、



シャボン玉販売・
営業部 主任
木原大介氏



シャボン玉石けん・
製造部 物流センター 次長
脇田健治氏

ケース入り商品の入出庫を管理する自動倉庫システムと、単品の手詰め作業を効率化するハンディピッキングシステムを導入することになりました。その検討過程で、老朽化してきたコールセンターシステムも刷新し、従来は紙伝票でやり取りしていた受注から出荷までの業務フローも電子化しようということになったのです」と、シャボン玉石けん・製造部物流センターの脇田健治次長は当時を振り返る。設備投資額は膨らむことになるが、さらなる事業の発展を見越して、部分最適ではなく全体最適を目指したのだ。

提案依頼は、既存システムの納入ベン

企業プロフィール

シャボン玉石けん 株式会社

(シャボン玉石けんグループ)

本社所在地：福岡県北九州市
若松区南二島2-23-1

代表者：代表取締役社長 森田光徳

設立：1949年5月(創業1910年)

URL：http://www.shabon.com/

事業内容：化粧石けん・シャンプー・リンス・粉石けん・クレンザー台所用石けん・漂白剤・石けんハミガキの製造および販売



シャボン玉本舗が運営するコールセンター(お客様相談室)。「企業ポリシーと製品の特徴を正しく理解し、お客様にお答えする」ため、オペレータは全員が正社員

