

SEVEN BEAUTY株式会社

業務の最適化でコンタクトセンター席数を50%削減しながら顧客満足度を向上。Genesys Cloudで挑んだ業務改革

SEVEN BEAUTY株式会社は、エステ・ネイル・まつげエクステ・理美容などの業務用サロン用品や化粧品の製造販売を行う総合美容メーカーです。商品開発から物流・販売までをワンストップで担う同社は、サロン経営に必要なものはなんでも揃うことを目指しており、取り扱い商品は1万2,000種類以上にのぼります。2008年開設したECサイトは、登録者数30万人を超える規模となり、プロ向け専門商材から一般の方向けホームケア用商品まで幅広いラインアップで多くのお客さまから支持されています。

今回、SEVEN BEAUTY様では、商品のご注文や問い合わせを受け付けるコンタクトセンター業務の自動化・最適化を目的にGenesys Cloudを導入されました。これにより、業務改善および顧客満足度の向上とともにCSの人員を50%削減に成功。さらに、BCP対策と人材の確保の観点で重要な要素となっているリモートワーク環境の構築も実現されています。

本事例のポイント

- Genesys Cloudの導入により、席数を50%削減するとともにオペレーターの業務負担の軽減を実現
- クラウド基盤の活用することでリモートワーク環境の整備と市場変化にも迅速に対応できる柔軟な環境の実現
- AIや最新技術を活用し、課題解決の迅速化と業務効率化を推進することで、顧客満足度および企業価値を向上



SEVEN BEAUTY株式会社

東京都台東区台東4-27-5 秀和御徒町ビル3F

■ 事業概要

エステ・ネイル・まつげエクステ・理美容などの業務用サロン用品や化粧品の製造販売メーカー

設立 : 2000年3月1日

従業員数 : 146名 (アルバイト含む)

URL : <https://sevenbeauty.co.jp>

Genesys Cloud に電話・有人チャット・チャットボット・FAQ を集約し、顧客満足度の向上・業務効率化を実現

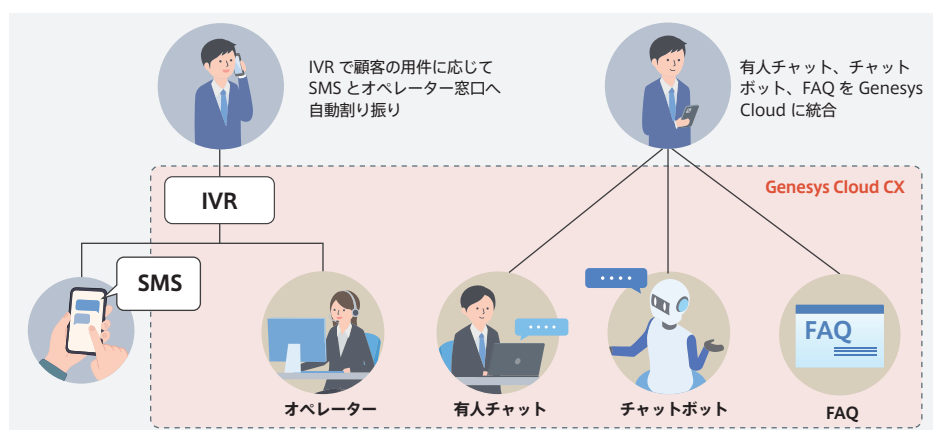
SEVEN BEAUTY 様ではこれまで CTI を導入しておらず、窓口ごとに固定電話用と携帯電話用に電話番号を分けて運用されていました。そのため余計な通信コストが発生していたほか、お問い合わせ内容の傾向分析ができていない、電話対応にばらつきが生じるなどの課題がありました。

今回導入された Genesys Cloud では、インバウンド音声機能として IVR や着信したコールを自動的に管理・コントロールする ACD、通話録音機能などが提供されています。

SEVEN BEAUTY 様ではこれらの機能を活用し、これまで窓口ごとに分かれていた電話番号を集約。オペレーターにつなぐ前にお問い合わせ用件を分類し、オペレーターへ接続するコールと、SMS で

Web コンテンツへ誘導するコールを振り分けています。これにより、一部のお問い合わせ対応が自動化され、オペレーターの業務負担を大幅に軽減。さらに ACD の導入によって、お客さまの用件に応じて最適なオペレーターへ自動でつなぐことが可能となり、待ち時間の短縮や応対品質の均一化も実現されています。

また、有人チャット、チャットボット、FAQ の機能についても、これまで使っていたサービスから Genesys Cloud が提供する機能へ移行しています。電話、有人チャット、チャットボット、FAQ を 1 つのプラットフォームに統合することで、チャンネル間をシームレスに連携し、応対業務の効率化、顧客満足度の向上を図っています。



音声チャンネルとデジタルチャンネルを段階的に導入することで 計画通りのサービスインを実現！ お客さま視点の提案でプロジェクトを円滑に進められました

2025年5月からGenesys Cloudを利用した環境での運用スタートを希望されていたSEVEN BEAUTY様。ご提案からサービスインまで一緒にプロジェクトを進めさせていただきました。今回は、導入後の実感や当社への評価について、SEVEN BEAUTY eコマース本部 MIチーム チーム長 川上宗広さん、経営管理本部 CSチーム チーム長 吉原彩夏さんにお話を伺いました。



導入後、どのような効果を実感されていますか？

— 吉原さん

要望にきっちり応えていただけたことで、やりたいことを全部実現できたと感じています。現場で実務を担うメンバーからも「今までよりも効率化できている」という声が多く寄せられています。

Genesys Cloudを導入して特に効果を感じているのは着信数の削減です。以前は電話が鳴りっぱなしで対応しきれない状況でしたが、導入前と比べて、着信数をおよそ半分まで減らすことができました。もともと「電話を減らして極力メールでの問い合わせに誘導する」という狙いがありましたが、実際にメールでの問い合わせが増えており、一定の成果を得られていると感じています。

また、IVRを導入したことで、お客さまがどのような要件で問い合わせているのかを事前に把握できるようになりました。これは新人トレーニングにも役立っており、最初は特定の問い合わせから対応を始めて、徐々に対応できる範囲を広げていくことで、新人の立ち上がりのスピードも大幅に向上しました。

実際に運用を始められてから、オペレーターの皆さまの評価や現場でのご感想はいかがですか？

— 吉原さん

現場から特に好評だったのは、販売管理システムとGenesys Cloudの連携です。着信があると電話番号から該当のお客さまの顧客情報がポップアップで表示されるようになり、非常に便利になりました。対応時間の短縮にもつながっていますし、情報確認がスムーズになったことで、問い合わせ内容からのヒアリングも円滑に行えるようになりました。

また、レポート機能も分かりやすく、現場へのフィードバックも行いやすくなりました。特に、現場のオペレーターはGenesys Cloudに移行した効果を実感しづらい部分もあるのですが、数字として可視化されることで、効率化が着実に進んでいるということを感じられるようになっています。ナレッジ活用の効果も見える化されており、お客さまが自己解決できている

状況がわかることで、今後のさらなる問い合わせの削減につながる可能性を踏まえ、現場では前向きに業務に取り組めるようになっています。

プロジェクトの進め方や印象はいかがでしたか？

— 川上さん

最初にS&Iさんに相談したのは2024年の年末頃でした。当初は別のベンダーに相談していたのですが、なかなか前に進まず不安に感じていたところでした。S&Iさんをお願いすることが決まってからはレスポンスも早く、私たちが実現したいことへの理解度が非常に高く、大変助かりました。

特に、今回のプロジェクトは、2025年5月からの本番稼働を目指しており、正直なところ間に合うか不安でした。本当だったら間に合わなかったのではないかと思います。そこで、S&Iさんからの提案により、音声チャンネルとデジタルチャンネルの2つのフェーズに分けて移行することになりました。

第1フェーズでは、電話に加え、今回新たに導入することになったSMS送信、そして従来から利用していたメール対応の部分を対象とし、予定通り2025年5月の本番稼働を目指す。そして、第2フェーズでは、有人チャット、チャットボット、FAQを既存システムからGenesys Cloudの機能へ移行する形で、2025年7月からの本番稼働を目指すというスケジュールです。

この2つにフェーズを分けるというアプローチにより、まずは第1フェーズを優先して進めることができ、5月の本番稼働に無事間に合わせることができました。フェーズを分けるというアイデアは非常に有効で、大変ありがたかったです。

S&Iのサポート体制などはいかがでしたか？

— 川上さん

サポート体制も非常に手厚く対応していただきました。今回電話回線もクラウドに移行するにあたり、キャリアとの調整も必要でしたが、S&Iさんからキャリアへ対応を促してくださったおかげで、スケジュール通りに進められたのではないかと思います。

販売管理システムとの連携の際も、私たちから販売管理システム側の担当者を紹介し、Genesys Cloudとの連携のための調整はすべてS&Iさんに対応していただきました。私たちが直接作業をすることもなく、接続からテストの実施まですべてお任せできたため、負担なく進めることができました。

また、IVRやチャットボットのフローの設計は弊社側で行なっていましたが、見落とししていた設計の抜け漏れや分岐の不整合などにも気づいてくださり、ありがたかったです。

今後の取り組みや展望を教えてください。

— 川上さん

今回、Genesys CloudのライセンスはGC2でも十分対応できたのですが、「せっかくなら」ということで全機能を利用できるGC3を契約しました。現状ではまだ十分に使いこなせているとは言えませんが、今後も利用可能な機能が順次追加されていくと思いますので、それらの最新技術を活用しながら、顧客体験価値の向上やさらなる業務改善に繋げていきたいと考えています。

また、今回のプロジェクトでリモートワーク環境の準備は整いましたので、年内から年明けにかけて在宅ワークを本格的にスタートさせたいと考えています。ただ、音声部分のテストはこれまで1回しか実施できておらず、その際には「エージェントの声が聞こえない」といった事象も発生しました。この点については解消できているのですが、テストを行ったのが半年ほど前ということもあり、実運用に向けて改めてテストを行いたいと思っています。ぜひ、その際はご協力いただければと思います。

お問い合わせ



エス・アンド・アイ株式会社 <https://sandi.jp>

〒105-0003 東京都港区西新橋1-7-14 京阪神 虎ノ門ビル

E-Mail: info@sandi.co.jp