



株式会社ラクス 経営管理本部 経理財務部 経理財務課 高橋 様 幸前 様

メールの共有とチャットボットで、問合せ対応の時間を50%削減し、 バックオフィスの生産性向上をさせた仕組みとは

-----会社概要について教えてください。

-高橋様-

交通費・経費精算システム「[楽楽精算](#)」やメール共有管理システム「[メールディーラー](#)」等、シェアNo.1のサービスをはじめとした中小企業の業務効率化に貢献する複数のクラウドサービスを、延べ5万社以上の企業に提供しています。



社員の増加と共に、バックオフィス寄せられる問合せの増加により、問合せ対応の時間が増加。

-----社内問合せで課題に感じていたことは？

-高橋様-

社員数は連結で1,000名を超える規模になったこともあり、バックオフィスに寄せられる問合せの数も増加していました。ラクスの経理財務部や総務人事部は大阪にあるのですが、子会社を含む事業拠点は東京、大阪、名古屋、福岡にあるため、対面のコミュニケーションが、難しいこともあり、早くからナレッジベース（社内FAQ）やマニュアルの整備を進めていたが、なかなか見てもらえない状況でした。

とはいえ「わからないことは電話で聞いてくださいね!」と、案内出来るだけの余裕は、経理財務部にはありません。電話をもらうことで、作業が中断されてしまいますし、各担当の対応領域は異なるため、経理財務部内でのエスカレーションに時間がかかってしまうので、電話での対応を行うことが、解決策ではないと考えていました。

「問合せ対応稼働を減らすために」だけでなく、「**問合せ数を減らすために**」に。

-----どんなことから取り組んだのか？

-幸前様-

問合せ対応の稼働を減らすためには、問合せ数を減らす取り組みが必要と考えていましたが、そもそも「どのような問い合わせがあるのか」の把握から始めました。社内からは、システムの使い方、領収書の添付方法、選択すべき勘定科目、日当や宿泊規定、残予算など、社外からは、請求書の記載内容についての問い合わせが多いことがわかりました。ラクスでは、全社員が経費精算システム（楽楽精算）を使用して経費精算を行っています。システムのリリース自体は10年ほど経過していますが、新入社員や中途社員からの問い合わせが発生するため、質問がなくなることはありません。また、昨年度より本格的に領収書の電子化を開始したことで、関連する質問が大幅に増えました。

-----どのくらいの問い合わせがありましたか？

-幸前様-

問合せの数は平均すると月に30件程度ですが、社員の方が精算処理をされるタイミングと経理部門の業務ピークが月末月初に重なるため、作業時や締め作業時の問い合わせ対応は生産性を著しく損なっていました。ラクスは3営業日を締め日としているので、楽楽精算の利用は、月末月初に集中します。

「さあ、先月の精算をしよう！」となるタイミング、つまり楽楽精算を利用するタイミングで、問合せをされます。経理財務部では3営業日で締めていますので、申請も承認も迅速に行っていただく必要がありますが、申請で躓いてしまうと、承認はもちろん、経理財務部の作業にも遅れが出てしまう状況を改善する必要がありました。

システム上にチャットボットを設置して、 すぐに解決！そして、問合せ数を減らすことに成功

-高橋様-

ちょうどタイミングよく、楽楽精算に「チャットディーラー」を設置できるようになったと伺い、問い合わせ対応の一部でも効率化されれば……という気持ちで導入をきめました。

また、設定は簡単にできたと感じています。当初は『経理の私がシステム設定なんてできるのか』と不安もありましたが、実際に取り掛かってみると2日程度で設定は完了しました。

まず、「チャットディーラー」の設定画面は直感的に分かり易く、マニュアルも完備されているため、基本的なシナリオの設定等は自分で進めることができました。また、『イメージはあるがどんな設定をすればいいのか分からない』といった自分では設定方法が分からない部分については、サポートの方に『こんな挙動にしたい』と具体的なイメージを伝え、ご支援いただくことでスムーズに設定することができました。

問合せ数対応の稼働時間が50%削減！！

-----どんな効果がありましたか？

-高橋様-

導入の効果は予想以上で、1ヵ月当たりの問い合わせ対応の稼働時間が約半分に削減されました。

特に、マニュアルを見ていただければすぐに分かりそうな内容の質問については件数が大幅に減りました。

-----特に有効だと感じた部分を教えてください？

特に有効だと感じたことは、2つあります。1つ目は、マニュアルへの誘導です。ラクスでは、社内ポータルサイトにマニュアルを掲示しているので、そこを見てもらえれば解決出来るようになっていきます。しかし、社内ポータルへのアクセスはそれほど多くなく、マニュアルを見ずに質問される方が多数いらっしゃいました。



「チャットディーラー」の導入によって、社内ポータルへのアクセスが増えており、結果としてマニュアルに掲載しているようなよくある質問が減りました。また、マニュアルを見てから申請をする方が多くなったので、差し戻しの件数も減っており、思わぬところでも効果を実感しています。

2つ目は、問い合わせフォームの出し分けです。

以前から問い合わせへの対応に優先順位をつけたいと考えていたので、チャットディーラーで解決できなかった場合に質問を入力するフォームを複数用意して、内容に応じて振り分けを行っています。

今まではメールの内容を確認してから手動で振り分けていましたが、自動化されたことでとても楽になりました。

また、こちらの運用によって「特定の担当者に質問が集中する」という課題も解決できました。

フォームの通知先はそれぞれ変更することが可能なので、質問に応じて担当者も自動で振り分けられるからです。

メールの共有が、業務改善の入り口。

「誰が」「どんな対応に」「どれくらいの時間を」
使っているのかが見えるようになった。

-幸前様-

ラクスは、メールディーラーがあるので、当たり前のように、メールを共有しているのですが、実はこの「メール共有」が、業務改善を進めるうえで、重要な要素であることがわかりました。

一般的には、個人のアドレスを利用するケースが多いと思うのですが、代表アドレス(例:keiri@,support@)で、やりとりをすることで、ブラックボックスになりがちなメール対応を可視化出来るメリットがあります。「どれくらいメールが来ているか」が見えるのはもちろん、「対応の又ケモレ」があるか、が見えるようになります。



テンプレート機能で、 メールの作成時間の大幅削減に成功！

-幸前様-

メールディーラーには、メールを受信してから返信をするまで、もっといって、返信ボタンを押してから、送信するまでの時間を計測するレポート機能があるのですが（他にも各種レポートの出力が可能）、レポートを見ると、メールの作成に時間がかかっていることがわかりました。

送信内容の分析していくと、同じような内容のメールを、別の担当者がイチから作成していることがわかりました。

メールディーラーのテンプレート機能を使うことで、イチから作成する手間が省けるだけでなく、品質が担保されたメールを作成できるようになりました。

共有メールに切り替えることが、 業務改善のファーストステップ

-高橋様-

ラクスでは、営業、サポート、企画、開発、バックオフィス、全ての事業部、全ての職種でメールディーラーを利用しています。IRチームなど、秘匿性の高い部門においては、閲覧制限をかけて利用しています。営業においては、先輩のやり取りが見えるので、成果を出している営業マンの対応を参考に出来ますし、サポートにおいては、今までのやり取りが可視化されているため、属人化させることなく、サポート業務が可能になります。

メールの共有があることで、お休みを頂いている場合の対応をカバーしてもらえたり、問題が発生する前に、対応ができたりと、メリットが多いと思います。ラクスでは未導入ですが、今後テレワークをする場合にも、効果を発揮すると思います。

共有アドレスと個人アドレス（ビジネスチャット） の使い分けが重要

-高橋様-

よく誤解されるのですが、私たちは個人アドレスも活用しています。見られたくないメールもありますし（笑）、いつもメールディーラーを開いているわけではないので、メールディーラーにメールが来たら、個人アドレスに通知がされるようになっています。最近ではメールだけではなく、ビジネスチャットに通知を行うことも可能になりました。状況に合わせて、適切なコミュニケーションツールの使い分けを行うことで、スピードも品質も向上させられると思います。

まずはバックオフィスから、メール共有を！

-幸前様-

個人アドレスでやり取りをしている営業チームに、いきなり代表アドレスを導入するのは、大変だと思いますので、まずはバックオフィスから導入を進めていくと良いと思います。業務量は増えるけれども、対応人数は変わらないという企業も多いと思います。「メール対応を共有する」ことで、改善できる部分は多いと思います！

システム概念図

自社サイト、FAQページ、社内に向けたグループウェアや社内ポータル、ラクス製品（楽楽精算、楽楽明細、楽楽販売）など、チャットディーラーなら、1つの契約で5サイト（ドメイン）まで設置可能です



チャットディーラーのフォームからのメール、複数の代表アドレス（Keiri@、support@、Sales@など）に届いたメール、LINE公式アカウントに届いたメッセージなど、メールディーラーなら、一元管理が可能です。