

# 請求書フォームの見直しが顧客満足度とマーケティング力を強化する

アライアント社 様



顧客満足度の向上、マーケティング力強化、売上にかかわる問題解決を目的に、テレコミュニケーション業界大手のカナダの企業が請求業務の再構築に着手

## 課題

アライアント社様（以下敬称略）は北米エリアのコミュニケーションテクノロジー分野におけるトップ企業で、カナダ東海岸の4つの沿岸州に毎月大量の請求書を送付しています。

同社は請求業務が顧客満足度の低下やキャッシュフローの悪化をはじめ、運用コストの増大、さらにアライアント社自身のブランドイメージ低下の原因となっていることに課題を感じていました。

請求書の記述内容が複雑だったため、請求書に関する顧客からの問い合わせが急増していたのです。

また、顧客が受け取る請求書とカスタマー・ケア・センターの画面上で表示される請求書のフォーマットが異なるため、問い合わせに対して迅速に回答するのも難しい状況でした。

こうした問題に起因して、支払いの遅延やアライアント社のキャッシュフローが悪化していたのです。

さらに同社では、顧客の要求やニーズにあわせたマーケティング資料を請求書に同封することで、マーケティングにかかる無駄な出力費を抑えたいと考えていました。

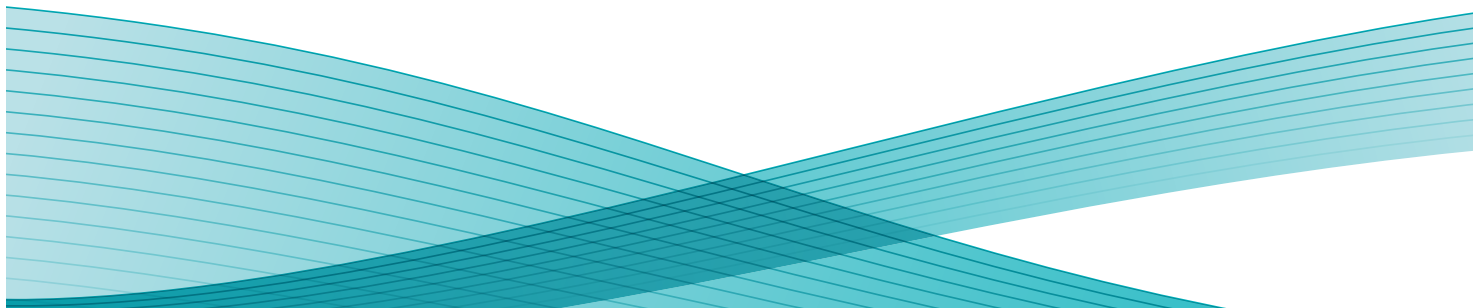
こうした問題を解決するために、アライアント社は徹底したドキュメントサービスを提供する戦略的パートナーである米国ゼロックスに支援を求めたのです。

## ソリューション

米国ゼロックスはアライアント社のチームと密接に連携して請求書の改善と出力方法の再構築に取り組みました。

米国ゼロックスのアドバイザー主導により、請求書デザインの刷新にあたっては、綿密なプロセスと手段を用いて既存フォーマットの問題点を分析し、入念にデザインを作り、テストを行ない、大きな効果が見込める改善点を絞り込みました。

請求書の改革は具体的に、顧客満足度の向上、マーケティング促進、ブランド力強化、請求書デザインの本化（紙、オンライン、カスタマー・ケア・センター共通）の4点を目的に行なわれました。



## サマリー

### <<課題>>

- 読みにくい請求書に起因するカスタマーケアセンターへの問い合わせの増加やキャッシュフローの悪化
- 一貫性のない請求書フォーマット
- 社内の請求書出力が非効率で、ワン・トゥ・ワンマーケティング力が不足

### <<ソリューション>>

- 顧客満足度向上、マーケティング促進、請求書フォーマット一本化に向けたアドバイザーによる請求書のデザイン刷新
- アウトソーシングによって出力業務を最適化
- リーンシックスシグマ手法を活用し、テクノロジーや人員、機密データの移動を含む複雑な移行プロセスを迅速に実現

### <<成果>>

- 請求書改善による顧客満足度向上
- カスタマーケアセンターへの請求書関連の問い合わせが30%減少
- 新しいデザインが関連サービスの売上を促進
- 出力業務改善ソリューションが効率性を最適化し、真のワン・トゥ・ワンマーケティング機能を提供
- アウトソーシング契約によって対前年比でのコスト削減を保障
- スムーズなシステム移行が出力業務継続とキャッシュフローを確保

さらに、アウトソーシングによって、対前年比でのコスト削減の実現が可能でコスト効率のよいドキュメントの出力環境を構築するために、主要なパートナー企業とも連携しました。

請求書発行システムの移行には、機器や従業員をはじめ、機密情報である顧客データを米国ゼロックスが運営するセンターへ移動させるという作業を伴いました。

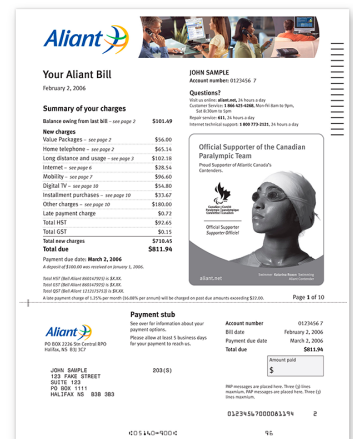
なかにはアライアント社の文書出力サイトから新しいセンターまで200マイル（約322km）も離れたケースもあります。

シックスシグマのノウハウを活用し、移行は同社のサービスを中断することなく完了することができました。金曜日の夕方にアライアント社が請求書の出力を停止し、米国ゼロックスによる出力業務は翌月曜日の朝には再開されたのです。

## 成果

新しい請求書が配達されると、顧客からの反応は驚くほど好意的で、同封された新しいマーケティングの資料は新サービスを知るのに役立つと好評でした。これはアライアント社の最重要課題である“顧客満足度の向上”を達成したことを明確に示しています。

さらに、カスタマー・ケア・センターへの請求書に関する問い合わせが30%も減少し、支払いの遅延が減ったことでキャッシュフローも改善されました。カスタマー・ケア・センターのスタッフは請求書のフォーマットが一本化されたことで、問い合わせに対する回答が容易になりました。



新たにデザインされた請求書は分かりやすく、マーケティング促進やブランド力強化を実現しています。

アライアント社は意外な効果があることも発見しました。新しい請求書や自社の顧客満足度向上への取り組みに対して従業員が誇りを持つようになったのです。

出力業務をアウトソーシングするという柔軟で新しいソリューションを導入したことは、コスト改善や効率性向上だけでなく、ワン・トゥ・ワンマーケティングが実現し、確実な成果を生み出しました。

この多面的で好結果をもたらしたプロジェクトは、アライアント社のドキュメントの管理・出力に対する全社的アプローチの向上を目的に形成された長期に渡る戦略的パートナーシップにおける最新の事例といえます。

### Fuji Xerox Global Services について

これまでの実績に基づく豊富な経験とノウハウを有する当社のプロフェッショナルが、グローバルに活躍するお客様と密接に連携。お客様のビジネスを成功に導くため、ドキュメントプロセスを継続的に改善・最適化していきます。その結果として、業務プロセスの変革を通じた生産性の向上をはじめ、出力コスト削減、環境への貢献、セキュリティの向上など、企業の経営力を高める様々な効果が期待できます。

## 富士ゼロックス株式会社

Fuji Xerox Global Services についての情報・お問合せはインターネットでご確認ください。

<http://www.fujixerox.co.jp/solution/gs/>

