

株式会社PFU 様



コロナ禍における安定したセンター運用の実現 ～クラウド化によるリモートワーク～

ハードウェアやソフトウェア開発に加えシステム構築まで、ICTに関わるトータル・ソリューションを提供する株式会社PFU様では、コールセンターの運用基盤となるCRM（Customer Relationship Management：顧客管理システム）とPBX（Private Branch Exchanger：社内交換設備）を同時にクラウド化。保守管理の負担が大幅に軽減するとともに、機能の強化によってオペレーターの業務効率が高まり、お客様への対応品質も向上しました。さらに、クラウド環境を活かしてコールセンターのリモートワーク化が可能となったことで、新型コロナウイルス感染拡大を受けて通勤が困難になった際も、絶え間なくお客様を支え続けることができました。

課 題

コールセンターの運用を支える各システムが個別サーバで運用されており、保守管理の負担が大きい

チャットなども含めたオムニチャネル化を図りたいが、オンプレミス環境では後からの機能追加が困難

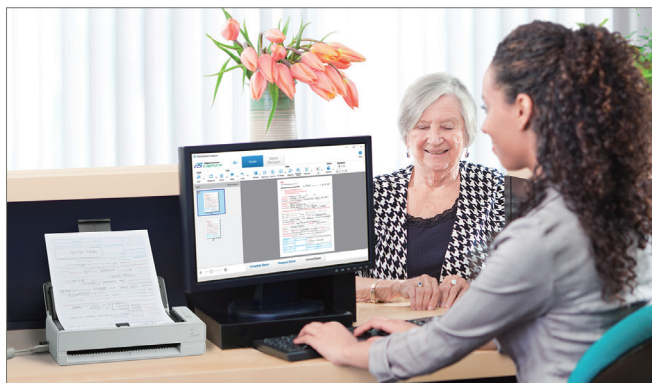
災害など万一の際にも、お客様からの問い合わせに対応し続ける必要がある

効 果

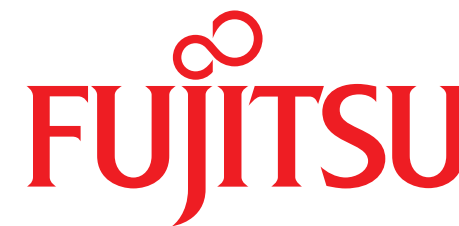
オンプレミスからクラウドへ移行することで保守・メンテナンスの負担が軽減され、定期的なリプレースも不要となった

機能追加が容易となったことで、チャットボットや有人チャットなどの展開が容易になった

コロナ禍という想定外の事態にも事業の継続を実現した



shaping tomorrow with you



ユーザーが製品・サービスを常に安心して利用する上で、コールセンターは重要な役割を果たしている。その運用は各種ICTシステムによって支えられているが、多数のシステムをオンプレミスで構築している場合、日々のメンテナンスや定期的なリプレースがコスト・労力の両面で多大な負担となる。そこでPFUでは、コールセンター運用を支える両輪とも言えるシステムを同時にクラウド化。CRMにはセールスフォース社のService Cloud、PBXにはジェネシス社のGenesys Cloudを、いずれも富士通の支援のもとに導入し、運用効率と顧客満足度の向上を同時に実現している。

トータル・ソリューションの提供を支える コールセンターを整備

ICTに関わるソリューション・サービスをトータルに展開する株式会社PFUでは、「お客様の現場に価値を提供するエッジソリューションパートナー」を目標に掲げている。このビジョンの実現には、お客様との密接なコミュニケーションが欠かせない。そこで、お客様の対応窓口となるコールセンターの運用に注力し、常に最新技術を導入して体制整備や機能向上に努めてきた。

同社コールセンターの特徴について、ビジネス推進統括部の中野欽也氏は次のように説明する。「当社コールセンターは、同一事業部内にある開発部門からの支援をダイレクトに受けることができ、お客様の困りごとに対する迅速かつ的確な支援が可能です。また、寄せられた声や質問を開発部門に速やかにフィードバックできます」（中野氏）。

課題となったのはシステムの運用負荷と 柔軟な拡張性

コールセンターの運用は、お客様ごとの多様な情報を統合管理するCRMをはじめ、各種ICTシステムに支えられている。「当社はコールセンターの運用開始以来、これらシステムの運用保守を行ってきましたが、オンプレミスのシステムだったため、サーバ／データベース／問合せ管理パッケージの保守・メンテナンスが大きな負担でした。加えて、約5年の更新時期を迎えるたびに、システムリプレースに多大な費用や労力を要することも課題でした」と語るのは、中野氏とともにCRMの導入を担ったIT統括部の草開康弘氏だ。一方で、近年のコールセンター運用のトレンドとなっているオム

ニチャネル化に対応すべく、機能の追加などが容易にできる環境も求められていた。「電話、Web、メールといった既存のチャネルに加え、チャットなど新たなチャネルの必要性も感じていました。とはいえ、従来のオンプレミス環境の場合、一旦導入した後で新たな機能を追加するのは困難でした。そこで、クラウド化すれば、市場動向なども見据えながら、柔軟に導入時期を見定めていくことができるようになるかと期待したのです」と草開氏は語る。

運用負荷の軽減と柔軟な機能追加、これら2つの課題を同時に解決すべく、2019年のシステム刷新に当たって検討されたのが「クラウド化」であった。

コールセンター向けのCRM機能を クラウド化したService Cloudに着目



IT統括部
草開 康弘 様

「クラウド化に向けて情報収集を開始するに当たっては、すでに営業部門にてSalesforce CRMを導入していたことから、セールスフォース様製品も候補として検討。そんな中、東京で開催されるコールセンターの展示会で同社ブースを訪問したところ、国内パートナーである富士通様とともに提案されたのがService

Cloudでした」と草開氏は振り返る。

「Service Cloudは、問い合わせ管理やお客様情報の参照など、コールセンター向けのCRM機能をクラウド環境で提供するソリューションですが、定期的なリプレースや日常的なサーバ保守が不要となるのはもちろん、万一の災害リスクにも十分配慮されているのが魅力です。また、CRMとしての機能も充実しており、既存システムと比較して画面の見やすさ、操作性などの使い勝手もよく、業務効率の向上が期待できました」と、草開氏はメリットを語る。

「加えて魅力だったのがカスタマイズの容易さです。従来はちょっとした機能追加でもベンダーに依頼する必要がありましたが、Service Cloudは、業務負荷が高くてレスポンスを維持できる上、最低限の知識があれば自分たちでカスタマイズできるので、柔軟かつタイムリーに最適化できると考えたのです」（草開氏）

運用負荷の軽減と顧客対応力の強化を同時に実現 ～柔軟な拡張性を活かしてさらなる強化へ～

通話を支える音声基盤となる PBXもクラウド化

コールセンターのクラウド化に当たっては、CRMだけでなく、通話回線を管理するPBXもターゲットとなった。PBXとは、社内の内線通話と公衆電話回線を介した外線通話を切り替えるための音声基盤。これをクラウド化することで、管理負荷の軽減や災害時のBCP対策に加え、コールフローの制御やモニタリングなどの各種機能をオールインワンパッケージで利用できるため、より手厚い顧客サポートを実現できる。

「PBXのクラウド化に当たって課題となったのが、音声品質をいかに担保するかでした」と語るのは、コールセンターのインフラを支えるIT統括部の村田雄一氏だ。「クラウドPBXでの通話はインターネット回線を利用するため、ネット環境が不安定な場合は音声品質に影響が出る恐れがありました。そうした観点から複数のクラウドPBXを比較した結果、インターネット回線と電話回線の双方を利用できるハイブリッド型のクラウドPBX、ジェネシス様のGenesys Cloudに注目しました。良好な音声品質というオンプレミスの強みを活かしたまま、クラウドのメリットも活用できる、言わばオンプレミスとクラウドの“いいとこどり”ができるというのが決め手でした」と村田氏は選定理由を語る。

両システムの構築を富士通が トータルにサポート

当初、両システムの導入は別個に検討されていたが、Genesys Cloudの検討段階で、ジェネシス社から「システム構築は国内ベン

ダーに任せるべき」との提案があった。「候補の中に、Service Cloudの構築を支援いただいていた富士通様の名前があり、まとめて構築を依頼することになったのです。CRMとPBX、どちらも初めてのクラウド化だったので不安も多く、質問や相談などを富士通様に一本化できたことは心強かったですね」と村田氏は語る。

中でも不安が大きかったのが、クラウドPBXを社内ネットワークにどう組み込むかだった。「PBXはお客様とのコミュニケーションの根底をなすもので、24時間365日、止まることが許されないミッションクリティカルなシステムです。このため、機器ひとつひとつについて、不具合が生じた際の対応を全て検討しました。富士通様とジェネシス様が検討に加わり、根気強く技術支援を続けてもらえたことが解決につながりました」（村田氏）。



IT統括部
村田 雄一 様

Service Cloudの機能がオペレーターの 業務をきめ細かくサポート

Service Cloudの導入が、コールセンターの運用にどのような変化をもたらしたか、中野氏は次のように語る。「お問い合わせに的確に対応するには、お客様ごとの契約情報や機種情報、修理履歴など多様な情報をタイムリーに参照する必要があります。Service Cloudでは、必要な情報がどこにあるかが画面上に分かりやすく整理されているため、オペレーターが通話しながらでも容易に情報を参照でき、対応品質が向上したと感じています」。

「また、電話応対後のACW（アフターコールワーク）の際に録音データを活用していますが、従来システムでは保存したデータを探すのに苦労していました。その点、Service Cloudでは、問い合わせIDと録音データの保存先URLが自動的にリンクされるため、容易に参照できるようになりました。さらに、期待していたカスタマイズも予想以上に簡単でした。特に管理項目の追加やレイアウト変更といった画面カスタマイズは短期間でできるため、オペレーターにとって使い勝手のよい環境を整備でき、業務効率の改善につながっています」と中野氏は評価する。

Genesys Cloudの導入で 通話料金の削減効果も

一方、Genesys Cloudはどんな効果をもたらしたのだろうか。「クラウド化による負荷軽減は想像以上のものがありました。Genesys Cloudの機能にはセキュリティパッチの自動適用も含まれており、日々の保守業務をほぼ自動化できました」と村田氏は語る。

加えて、電話料金の削減というメリットもあったと言う。「コールセンターには、お客様からだけでなく、Eからの支援要請の電話もかかってきます。いずれも音声を録音する必要がありましたが、従来システムでは内線通話は録音できないため、通話料金のかかる公衆回線を使う必要がありました。ハイブリッド型のGenesys Cloudであれば内線通話も録音できるため、通話料金が不要な内線に切り替えることで、電話料金が約10%抑制できました」（村田氏）。

リモートワークにより コロナ禍での業務継続が可能に



ビジネス推進統括部
中野 欽也 様

新たなコールセンター基盤が運用を開始したのは2019年12月のこと。その数か月後、日本は新型コロナウイルスという災厄に見舞われる。緊急事態宣言下でもお客様へのサポートを継続すべく、PFUではコールセンターのリモートワーク化に取り組んだ。

「当社はもともと自社製品であるスキャナーを活用したペーパーレス化が徹底され、テレワ

ークなど働き方改革への環境整備が進んでいました。お客様情報を預かるコールセンター業務は、セキュリティ上の問題もあって対象外でしたが、感染症対策と業務継続を両立させるため、急遽、取り組むことになったのです」と中野氏は語る。

課題となるセキュリティについては、ローカルPCにデータが残らない仮想デスクトップ環境下で運用し、さらにService CloudとGenesys CloudのIPアクセス制限機能を利用して、セキュアな環境にある端末のみアクセスできる仕組みとした。「結果として、緊急事態宣言下でも業務を継続できたのは、CRMとPBXの双方をクラウド化できていたからこそ。コロナを予想していたわけではありませんが、図らずも最適なタイミングで導入できたことを喜んでいます」（中野氏）。

コールセンター運営の さらなる高度化に向けて、挑戦は続く

新たな環境での運用がスタートして日は浅いものの、すでにPFUは次なる挑戦を視野に入れている。まず目標に掲げるのが電話本数そのものの削減だと言う。

「現在、コールセンターにかかってくる電話は技術的な問い合わせが多いため通話時間が長く、2時間続くことも珍しくありません。オペレーターはもちろん、お客様にとっても負担が大きいので、電話を掛けることなく問題を解決できるよう、チャットボットや有人チャットなどの展開を検討中です。リアルタイムな文字のやり取りを通じて、お客様を問題解決に導ける仕組みを作ることによって、お客様満足度をさらに高めたいですね」（中野氏）。

さらに将来的には、音声のテキスト化によるアフターコールワークの効率化やVOC活用も計画中だ。「録音した通話データをテキスト化することで、お客様の声にAIなどを用いて分析データとして定量化することで、製品やサービスの品質向上へとつなげる考えです」と中野氏は期待を語る。

こうしたPFUの期待に応えるべく、富士通は今後もさらなるDX促進に向け、コールセンターの運用を支える優れたソリューションを提供していく。

User Information

株式会社PFU

会社概要 ● 「変わらぬ想い、変えてゆく未来。」をブランドプロミスに掲げ、世界シェアNo.1のドキュメントスキャナーを中心に、ハードウェアからソフトウェア、さらにはITインフラ構築まで、ICTに関するソリューション・サービスをトータルに提供している

創 立 ● 1960年（昭和35年）11月1日
資 本 金 ● 150億円
代 表 者 ● 代表取締役社長 半田 清
従業員数 ● 4,463名（PFUグループ、2020年3月現在）
事業内容 ● 情報インフラの構築、情報システムおよびネットワークの保守、監視サービス、スキャナハードウェアおよびOCRの開発、情報 KIOSK端末、組込みコンピュータ、セキュリティ・アプライアンス製品等の開発、製造、それらを活用したソリューションの提供

所 在 地 ● 石川県かほく市宇野気ヌ98-2
U R L ● <https://www.pfu.fujitsu.com/>

※記載されている製品名などの固有名詞は、各社の商標または登録商標です。
※記載されている肩書きや数値、固有名詞等は取材時（2020年11月）のものです。

製品・サービスについてのお問合せは

富士通コンタクトライン 0120-933-200
(総合窓口)
受付時間 9:00～17:30
(土・日・祝日・当社指定の休業日を除く)

富士通株式会社 〒105-7123 東京都港区東新橋1-5-2 汐留シティセンター
CRM（顧客接点力強化）のホームページ

<https://www.fujitsu.com/jp/services/application-services/enterprise-applications/crm/>

