

FUJITSU Business Application CRMate (シーアールメイト) 導入事例

品川区役所 様

ヘルプデスク業務にCRMateを導入。 履歴情報を共有し、対応状況の的確な把握が可能に。

東京都南東の臨海部に位置し、「輝く笑顔 住み続けたいまち しながわ」をキャッチフレーズに、未来に向けたまちづくりを進めている品川区役所様。同区の情報推進課では、職員が日常業務で使っているパソコンや統合オフィスソフト、グループウェアなどの利用に関する問合せに応じるヘルプデスク業務をアウトソーシングしています。そこでの職員からの問合せに関する履歴管理や対応状況の進捗管理に、「FUJITSU Business Application CRMate (シーアールメイト) / お客様接点力」(以下、CRMate)を採用。システム的な管理により、対応状況の的確な把握が可能になり、見える化を実現しました。加えて、月次や年次で取りまとめた問合せの傾向分析をもとに、事前の対策も打てるようになりました。

課題

- 業務委託をしているヘルプデスク業務で対応状況を管理したい
- 可能な限りシステムに関する投資コストを削減したい
- ヘルプデスク担当者からのエスカレーションに対応するとき、情報推進課にも正確な情報が欲しい

効果

- CRMate上で問合せ対応の進捗が一目で把握できる
- クラウド (SaaS) 型サービス利用により、費用の削減につながる
- ヘルプデスク業務での対応履歴を見ることで、時系列で経緯が把握でき、的確な指示が可能になった



■ 品川区役所 本庁舎



- 品川区シティプロモーション
平成27年度より品川区では区の魅力を発信するシティプロモーション活動を開始しました。「わ! しながわ」を合い言葉に、品川区の魅力を区内外にアピールしています。

多くの自治体では厳しい財政の中、行政改革が待たなしの状況にある。コスト削減や業務効率化を図っていくための手段の一つとして、自治体の職員が行っていた業務の民間委託も進んできた。業務を委託することで、日々の運営コストを削減するとともに、住民サービスの向上や改善につながる施策や企画づくりなどへの人材シフトが可能になる。ただし、業務を委託する場合は、区の責任として委託業者や委託業務のしっかりとした管理が求められる。そのためには、ICTの積極的な活用が有効だ。こうした中、品川区役所のヘルプデスク業務において選ばれたのが、CRMateだった。

全庁のICT推進を担い、情報の共有や事務の効率化を進める

今、自治体でも民間企業と同様にICT化が急速に進んでいる。品川区役所で、そのICT化を担っているのが情報推進課である。

「情報推進課のメインとなっているのは、住民基本台帳や地方税、国民健康保険関係など、住民に直結した個人情報データの管理です。そのほか、職員一人ひとりがパソコンを利用する環境にあり、グルー



企画部 情報推進課長
仁平 悟 様

プウェアを使って情報共有や業務の効率化を図っています。そうした全庁に共通するICT化の推進役も担っています。最近では、社会的な関心が高まっているセキュリティの強化への対応も重要な業務となっています」と、企画部 情報推進課長の仁平 悟 氏は、同課の役割をそう語る。

年間8,000件以上の問合せに対応する基幹事務ヘルプデスク

情報推進課の業務の一つに、ヘルプデスク業務がある。

「品川区では基幹事務ヘルプデスクと呼んでいますが、庁内や出

先機関で働いている職員と区立学校で働いている教職員から、日常使っているパソコンや事務系の統合オフィスソフト、グループウェアなどの使い方などに対する問合せを受け付けています。使用されているパソコンの台数は、庁内系と学校系をあわせて4,500～5,000台あり、2015年度の問合せ件数は8,222件にのぼっています」



企画部 情報推進課
情報推進担当
與那嶺 亘 様

と、情報推進担当の與那嶺 亘 氏。現在、一人ひとりが自席でパソコンを使って、統合オフィスソフトで作業を行い、グループウェアを使ってコミュニケーションを図るというのが仕事をするうえでの基本となっている。情報推進課はそういったパソコンで行う日常業務のサポート全般を担っているのである。

サービス利用型のCRMateで投資コストの削減につなげる

もともと、基幹事務ヘルプデスク業務(以下、ヘルプデスク業務)は情報推進課の職員が担当していた。しかし、職員の負荷軽減やコスト削減を図る狙いから、ヘルプデスク業務を外部の業者に委託するという形に変えた。2013年にその業務委託契約が更新時期を迎えたため、新たな業者を選定することになったが、そのときにヘルプデスク業務の管理ツールとして提案されたのがCRMateだった。

「それまでの委託業者は、自前で問合せ管理システムを作り、使用していました。業者が変わるたびに、新たにサーバを用意したり、システムを構築したりということになると、投資コストが膨らんでしまいます。その点では、CRMateのようにクラウド (SaaS) 型でサービスを利用する仕組みは、コストを抑えた運営ができるという点で大きなメリットがあると感じました」と、情報推進担当 主査の澤龍 氏は語る。

月次や年次の問合せのデータをもとに、傾向を分析し、次の対策に役立てる。

基本的な機能やセキュリティなど総合的に判断し、導入を決定

2013年初めにCRMate導入の提案を受け、実際のヘルプデスク業務で使えるかどうか検討を重ねた。従来使っていた項目などが継承できるか。使い勝手はどうか。クラウドにすることで、従来型に比べてどこまでコストメリットがあるか。またセキュリティやレスポンス面で問題はないか。こうした点を考慮して総合的な検討を行い、効果的な利用ができると判断したことから、2013年度末に最終的にCRMateの導入を決定した。

「私たちが最も重視したのは、対応状況の管理が緻密にできるかどうかということでした。ヘルプデスク業務を委託するとはいえ、我々も常に対応状況は把握しておかなければなりません。CRMateは、どのような問合せがあったのか、どういう対応をしたのかという履歴がわかり、最新状況が把握できます。また、こちらから委託業者に、「次回から回答はこのようにして統一して欲しい」などと依

頼することもあります。その際に、依頼したことが間違いなく実行されているかどうかを確認できます。そういったことを実現したかったのです」(澤氏)。

統計的にみた傾向が示されることで対策が早めに打てるようになった

CRMateの利用は2014年度から始まった。

その操作性については、異動してきたばかりの人でもすぐに問題なく使いこなせると、直感的に使えるCRMateの良さが評価されている。

また、年間8,000件を超える問合せの中には、基幹事務ヘルプデスク担当者（以下、ヘルプデスク担当者）では対応できないようなものもある。その場合は、すぐに情報推進課にエスカレーションする体制になっている。

「エスカレーションの際も、CRMateの中に過去履歴が残っている

ので、これまでの経緯が把握できます。経緯がわかって対応するのと曖昧なまま対応するのでは、次の指示や解決のスピードも全然違ってきます。そこは効果が非常に大きいと感じています」(澤氏)。

また、情報推進課では、何件の問合せがどこからあったか、どんな問合せだったかなど、細かい報告をヘルプデスク担当者から毎月受けている。それもCRMateに蓄積されたデータをもとに作られている。

「同じような時期に同じような問合せが連続して起こっているような場合には、偶然ではなく何か要因があるはず。CRMateのデータを分析することですぐに対策が立てられます。また、毎年の傾向を見ることで、人事異動の時期は、ID・パスワードの問合せが増えるなど、問合せの傾向が統計的にわかり、事前に対応策を立ておくこともできるようになりました」(澤氏)。

情報推進課とヘルプデスク担当者で互いに情報を共有し、対策を立てる材料としてCRMateのデータが活用できているというのだ。



企画部 情報推進課
情報推進担当 主査
澤 龍 様

今後は、CRMateの蓄積データの有効活用も考えている。「CRMateは、活用すればするほどデータが蓄積されていきます。件数の多い同一の問合せや、時期によって増える問合せなどはマニュアル化し、業務のさらなる効率化を図っていければと考えているところだ」(澤氏)。

業務の効率化を通じ、住民サービスの向上へ

「今、品川区役所では、パソコンは自席利用が基本で持ち運びはできないようになっています。しかし、今後の業務効率化ということを考えると、いつでもどこでも使える、いわゆる持ち歩き運用ということが求められます。まず手始めは、庁内のどこにいても、自席と同じような環境で運用ができるようにしていきたいと考えています。また、今はノートパソコンを主流に使っていますが、持ち運びということを考えるとタブレットなどの運用も視野に入れていく必要があると考えています」と、情報推進課の今後の取り組みについて仁平氏はそう語る。

ICTを活用することで、業務の効率化につながり、企画検討や施策づくりなどに時間がさけるようになる。それは最終的には、そこで暮らす地域の住民サービスの向上にも結びついていくのである。

(山田稚佳子)

■ 問合せ一覧画面

The screenshot shows the CRMate interface for viewing a list of queries. It includes a search bar, various filters (like status, priority, and category), and a table with columns for query ID, status, priority, category, and assigned staff. The table contains several rows of query data.

■ 問合せ詳細画面

The screenshot shows the CRMate interface for viewing the details of a specific query. It includes fields for query ID, status, priority, category, and assigned staff. There are also sections for 'Basic Information', 'Personnel Information', and 'Query Information'. The 'Basic Information' section includes fields for query ID, status, priority, category, and assigned staff. The 'Personnel Information' section includes fields for staff ID, name, and position. The 'Query Information' section includes fields for query title, system name, category name, and sub-category name.

蓄積されていくデータを活用し業務のさらなる効率化を目指す

CRMateの導入から3年。大きなトラブルもなく、安定した稼働を続けている。

「ヘルプデスク業務委託先の担当者も常にはなく、異動があれば社員間で引き継ぎが行われることになります。庁内で使っている事務管理系のシステムは独自のものですから、CRMate導入当初は、担当者が代わった際に、問合せ対応のエスカレーションが多くありました。しかし、3年経つとCRMate内に過去の対応情報が蓄積されていますから、そこを確認しながらうまく引き継ぎを行ってきているようで、こちらに指示を求められるケースは確実に減ってきました」(與那嶺氏)。

User Information

所在地 ● 東京都品川区広町2-1-36
URL ● <http://www.city.shinagawa.tokyo.jp/>

取材協力

ミツイ株式会社

※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(2016年8月)のもです。

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
CRMate / お客様接点力のホームページ
<http://www.fujitsu.com/jp/crmate/>