問合せ管理

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

富士通コミュニケーションサービス株式会社 様

ヘルプデスクサポートで履歴情報を共有。アウトソーサーとして業務の効率化に貢献。

富士通グループの強みであるICT領域をはじめ、セールス、マーケティング、人事・総務など幅広い領域で、アウトソーシングビジネスを展開する富士通コミュニケーションサービス株式会社様（以下、CSL）。同社では、全国の自治体や企業に対してヘルプデスクをはじめとした様々なコンタクトセンターサービスを展開しています。その中の一つとして自治体の職員からの問合せ対応の履歴管理に、「FUJITSU Business Application CRMate（シーアールメイト）／お客様接点力」（以下、CRMate）を採用。柔軟なカスタマイズ機能を活かすことで、各自治体に合わせて、独自の項目や画面構成にカスタマイズ。導入のスピードアップや業務の効率化、顧客満足度の向上につなげています。

課　題

- ヘルプデスクサポートの運用コストを削減したい
- サポート開発時の準備時間や管理項目の修正時間を短縮したい
- 自治体様ごとに異なる項目で管理したい

効　果

- SaaS型アプリケーションの利用により運用コストを年間38%削減
- 利用者自身での画面カスタマイズが容易で準備や修正の時間を大幅短縮。新規立ち上げは約2週間で可能
- 自治体様ごとに項目や画面をカスタマイズでき、アクセス制限も可能

職場風景

■ サポートセンターでの電話対応業務

■ 充実した福利厚生施設

導入されているシステムのソリューションに関する質問や使用方法、さらにはトラブル時の対処法から要望まで、様々な問合せを一括して受付けるヘルプデスク業務。そこで重要な鍵を握るのが対応履歴管理のためのシステムである。問合せをしたエンドユーザーの名前や所属、過去履歴などを素早く検索し、オペレーターがいち早く情報を把握することで、スムーズな対応が可能になる。

対応履歴管理の充実は、電話対応の効率化はもとより、迅速で正確な回答により顧客満足度の向上をもたらす。また、要望などの声を吸い上げ経営改善や新たな商品開発に活かすことで企業価値を高めることにもつながるのである。

設立以来400社以上に多彩なサービスを提供

富士通コミュニケーションサービス株式会社
ソリューション本部
第四事業部セールスマーケティングサービス部
課長代理
鈴木 由美子 様

CSLは1994年の設立以来、製造、通信、ITサービス、Eビジネス、金融、公共など、400社以上の幅広い業種のクライアントに、コンタクトセンターをはじめ、セールスアウトバウンド、品質向上支援など、多様なサポートサービスを提供してきた。その中でも事業の中心になってきたのが、テクニカルサポートや企業内ヘルプデスクなどのコンタクトセンターサービスである。

現在、同社では北海道から九州まで全国11カ所に事業所を設置。クライアントのニーズに合わせたセンター運営を行うとともに、クライアント先でサポートを行う常駐型のサービスも行っている。

「富士通100%子会社ということもあり、もともとは富士通グループのテクニカルサポートを得意にしていました。しかし、最近では、富士通グループ以外のクライアント様のアウトソーシング受託比率も増加傾向にあります。また、サービス自体もコンタクトセンターを中心としながらも、サポートサービスで培ってきたノウハウを活かし、セールス、マーケティング、およびバックオフィス業務（BPO）や品質改善、教育・研修、アセスメント・コンサルティングなど事業の幅が広がってきています」と、第四事業部セールスマーケティングサービス部課長代理の鈴木由美子氏は、同社の特徴をそう語る。

アウトソーサーとしての豊富な経験を活かし様々なクライアントにフレキシブルなサービスを展開

現在、CSLは様々な業種業態のクライアントに、アウトソーサーとしてフレキシブルにサービスを提供している。例えば、コンタクトセンターのアウトソーサーでは、クライアントから委託を受け、所有するコンタクトセンター内でエンドユーザーからの電話対応業務を行う。クライアントは、コンタクトセンターの設備投資や維持管理費を省くことができ、社員教育や研修にかかる時間や費用も削減できる。

同社の中心となるコンタクトセンターサービスの事例では、EC企業のモール出店企業向けテクニカルサポートや、通信販売会社の商品に関する問合せ窓口、銀行のインターネットバンキングサポートデスクなどを請負い、顧客満足度の向上などに貢献している。

こうした問合せを受付けるコンタクトセンターサービスの事例だけでなく、最近では販売業務などを請負ってクライアントに代わって電話での営業活動などを行うセールスアウトバウンドでの支援。そして、アウトソーサーとして培った豊富な経験やノウハウを活かした人材育成・研修などでも実績を築いているのである。

委託を受けた自治体のヘルプデスクにCRMateを導入し、履歴を管理

今回、CRMateを導入したのは、富士通の自治体向け内部情報ソリューション[*1]のヘルプデスクサポートである。

富士通コミュニケーションサービス株式会社
ソリューション本部
第四事業部セールスマーケティングサービス部
法師人（ほうしと） 潤 様

「ヘルプデスクには、それぞれの業務を日々行っている自治体の職員様から使い方がわからない、使っていたら予想外のメッセージが出てしまったなどの問合せが電話やメールで寄せられます。それらをCSLのサポートセンターで一括して受け、的確・迅速にお答えすることで、自治体様の業務の効率化に貢献していくというのが、私たちのミッションになります」

自治体ごとに項目や画面を変更し、個別に管理。導入自治体の増加にも迅速な対応が可能になった。

と、スーパーバイザー（チームリーダー）である法師人（ほうしじん）潤氏は、チームの役割をそう語る。現在、チームでは法師人氏を含め6人のメンバーが、西日本の2つの自治体と１つの独立行政法人の3組織のヘルプデスクサポートを担当している。

CRMateは、こうした日々の対応における履歴管理のために使われている。CRMateによって、エンドユーザーからの問合せ、回答の進捗状況、対応履歴などを管理し、スピーディーで的確な対応を実現しているのである。

＊1　内部情報ソリューション：財務会計や人事給与、庶務事務、文書管理、旅費管理など、自治体の内部業務で生じる様々な情報を一元管理することで、業務の効率化や職員負荷の軽減などを実現するソリューション。

今後の運用を考え、コスト削減が大きな課題に

最初のヘルプデスクサポートが開始されたのは2009年4月、西日本の自治体（政令指定都市）でのことだった。そのときは、履歴管理に別のパッケージソフトを使って、システムを社内で構築して使っていた。

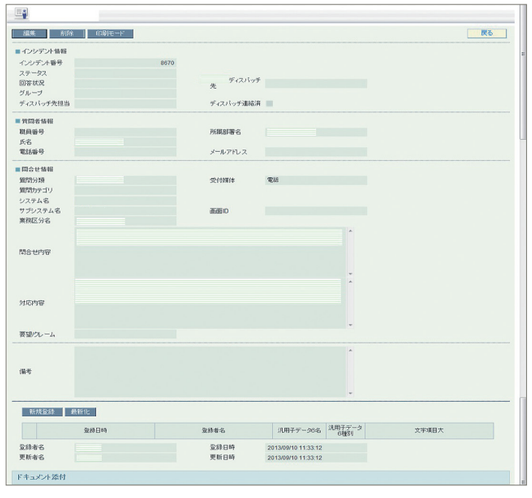
「当初は3人のチームでしたが、今後サポートする自治体様の数が増え、チームの人数や対応する職員数の増加は予想されていました。長期的な運用を考えると、パッケージのライセンス料をはじめ、専用サーバの管理、OSのバージョンアップ、将来的なサーバのリプレースなど、いろいろなコスト負担の増加が予想されました。そこで、いかにコスト削減を図っていくかということが大きな課題となっていたのです」と、鈴木氏はCRMate導入の背景をそう語る。

加えて、システムは自治体側のシステム部門や主管課とも連携し、一緒に同じ画面を見ながら履歴管理に活用している。以前のものでは、自治体側の担当者に何回もIDやパスワードを入力してもらい、システムに入るという煩雑な作業が必要だった。そこで自治体にとっても、使いやすいシステムが必要となっていたのである。

項目や画面構成を各自治体に合わせてカスタマイズ

西日本の自治体でのサポートが始まった半年後、新たに決まった首都圏の自治体でのサポート開始が2カ月後に迫っていた。ヘルプデスクの体制を整えながら、新たに採用した新人の教育もしなければいけない。加えて複数自治体へ対応可能な新しい対応履歴管理システムの準備や導入を進めなければいけないという大変な状況に追い込まれることになった。

■ 問合せ案件 登録画面



「社内でシステムを一から構築をすることもできましたが、それでは時間がかかりとても間に合いませんでした。そんなときに、他のチームでCRMateを使っているということを知りました。話を聞くと、クラウドということですぐに導入ができ、しかも自分たちで自由にカスタマイズできる。フットワークが軽く、コスト削減もできるということで、最終的に導入を決めました」（鈴木氏）。

導入にあたっては、法師人氏の前任のスーパーバイザーが、富士通でCRMateの画面作成などのレクチャーを受け、各自治体に合わせて項目や画面構成などのカスタマイズを行った。

「CRMateへの切り替えについては、新規に導入する首都圏の自治体様はもとより、以前からサポートを行っている西日本の自治体様にも説明を行いました。問合せの中には個人情報が含まれるのでクラウドというと心配になる担当者様もいるのですが、データをお預かりする富士通のデータセンターの堅牢性や設備の二重化などの安全対策について詳しく説明し、ご理解いただけました」と鈴木氏。信頼性の高いセキュアな環境が、クラウドに対する不安の払拭につながったのである。

運用コストを年間38%削減し約2週間という短期立ち上げを実現

CRMateの構築において、チーム内引き継ぎも順調に行えた。現在のリーダー法師人氏に業務を引き継ぐときには既存の画面ショットに名称をどのように変えたかなどを記載し、記録に残した。現在はサポートする自治体が増えるたびに、記録を参照しながらカスタマイズを行っている。また、オペレーターに対しては、カスタマイズした部分を含めた運用手順書を作り、新人が入った際もCRMateをすぐに使いこなしてもらえるように教育用として活用していると言う。

「CRMateは導入の自治体様が増えても、自治体様ごとに項目や画面をカスタマイズして管理できるので便利です。また、私たちCSLのメンバーはすべて中身を確認できますが、A自治体様ならA自治体様専用画面、B自治体様ならB自治体様専用画面だけというように必要な画面だけしか見られないようアクセス制限ができるというのも私たちの業務にはピッタリでした」（法師人氏）。

導入効果としては、これまでのパッケージソフトからCRMateに切り替えたことで、パッケージのライセンス費用や専用サーバのメンテナンス費用、OSのバージョンアップ代などがなくなり、運用コストが年間38%削減。当初の導入目標であったコスト削減の課題をクリアすることができた。また、新規に自治体のサポートが決まった場合も、CRMateのカスタマイズだけでなく、新入社員教育を含め、約2週間で立ち上げられるようになり、格段にサポートサービス開始までのスピードが増した。このような立ち上げの期間短縮は、商談推進時の有利な条件となった。

蓄積された履歴情報を分析し業務改善に貢献

同じ画面を見ながらリアルタイムにコミュニケーションが図れることで、関係する自治体や富士通のSEとの連携も強化された。

「例えば、サポートを行っているソリューションに新たなメニューが増えた場合、対応履歴管理システムにそのカテゴリーを作るために、以前は社内のシステム開発部門の担当に連絡を取って修正してもらうなど、数日かかる場合がありました。CRMateならセルフカスタマイズが容易なので、自治体の担当者様に承諾さえいただければ、あとは自分で項目を付け足すことができます。そのため、追加したカテゴリーに関しては、何件問合せがあったかもすぐに報告ができます。担当者様にとって対応履歴管理の情報は宝の山。いろいろなニーズに沿ってデータを取り出したり、分析して提案に活用したり、自治体様の業務改善にも貢献できるようになりました」（法師人氏）。

最初に導入した西日本の自治体のシステム部門では、毎年職員が使っているシステムに対してアンケート調査を実施している。その中にはヘルプデスクの項目もあり、そこでCSLのサービスが高い評価を獲得しており、実際の顧客満足度の向上にもつながっている。

独自の工夫を重ね、膨大な過去履歴の検索精度を向上

チームでは現在、運用にあたって独自の工夫をし、CRMateの使い勝手を高めている。その一つが検索精度の向上である。長くサポートしている自治体は過去の履歴がかなり溜まってくる。そのため、単に検索をかけると、ヒット数が膨大になり、目的の情報にたどり着くまでに時間がかかってしまう。

「そこで、問合せ内容に入っているキーワードと、回答した内容のキーワードを2つ入れて検索精度を上げています。また、特定の問合せのときには、必ず決まったメニュー名を入れるなどの運用ルールを作り、過去の履歴がすぐにわかるようにしています」（法師人氏）。このように、ナレッジとして過去履歴を活用するために、導入後もいろいろと工夫を重ねている。

「チームでは、現在、自治体系を中心とした商談に対応していますが、自治体系だけではなく他の業種業態やテクニカルサポートの他にもセールスアウトバウンドなど、コンタクトセンターの幅を広げられるようにメンバーのスキルを高めていければと思っています」と、鈴木氏は今後の抱負をそう語る。多様なニーズにさらに柔軟に、さらに高水準に対応できるようにしていくことで、より信頼されるパートナーとしての向上を目指しているのである。

（山田稚佳子）

CRMate

User Information

会社概要●
「お客様に感動を与える」というミッションを掲げ、お客様のビジネスの成功に貢献する「CRMサービス」と、IT運用の継続的変革を支援する「ITアウトソーシングサービス」を提供している。これらのサービスを通してお客様の企業価値向上に貢献し、真のパートナーを目指している。

設　　立● 1994年12月
資 本 金● 4億5,000万円
代 表 者● 代表取締役社長 乙黒 淳
売 上 高● 175億円（2012年度）
従業員数● 3,500名（2013年3月末現在）
認証免許● 一般労働者派遣事業者（般13 - 302165）
有料職業紹介事業者（13 -ユ- 301724）
ISO 14001：2004（EC98J2005）
プライバシーマーク使用許諾事業者（第22000017（04）号）
事業内容●「コンタクトセンター」および「ITサポート」のアウトソーシングサービス
所 在 地● 東京都品川区東品川2-5-8 天王洲パークサイドビル
U R L● http://jp.fujitsu.com/group/csl

※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（2013年8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（総合窓口）　0120-933-200
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://jp.fujitsu.com/crmate/

All Rights Reserved,Copyright FUJITSU LIMITED 2013