

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

富士通エフ・アイ・ピー株式会社 様

問合せ履歴から“よくある問合せ”を抽出し、公開。
自己解決率が向上し、月平均の問合せ件数4割削減に貢献。

北海道から九州まで全国に展開している富士通グループの中で、富士通のデータセンターの運用を一手に担う会社として、コールセンターをはじめとするアウトソーシングサービスなどを展開する富士通エフ・アイ・ピー株式会社様。同社では、その業務の一つとして、アパレルメーカーのコールセンターサービスに「FUJITSU Business Application CRMate（シーアールメイト）／お客様接点力」（以下、CRMate）を導入しました。全国にある販売店舗からの問合せ対応の強化や、お客様をはじめ同社SEサポート部門との迅速な連携を実現。加えて、問合せ履歴を分析して改善策の提案につなげるなど、顧客満足度の向上に活かしています。

課 題

店舗からの問合せ件数が月平均で170件あった

インシデント管理は社内向けとしてExcelで管理しており、お客様の要望である共有ができなかった

自前のインシデント管理システムのため、仕様やアプリケーションのノウハウが属人化しやすく、OSのサポート終了に伴う更改や予期せぬトラブル対応に多大な負担がかかっていた

効 果

CRMateの問合せ履歴から、よくある問合せ内容を抽出し、公開。各店舗で自己解決できるようになり、月平均の問合せ件数が100件に減少、約4割削減できた

Webを介して、富士通エフ・アイ・ピーコールセンターとお客様間の情報共有を実現。また、SEサポートとも連携したことで、連絡ロスや連絡ミスがなくなり、二次対応が迅速化した

クラウド型サービスの利用で、OSのサポート切れやアプリケーションの改修などを気にせず、安定的なシステム運用が可能になった



■ 複数窓口を共用するエリア



■ 24時間365日体制で受付対応

ビジネス環境が激しく変化する中で、企業では環境変化に柔軟に対応できる組織へ変革する手段の一つとしてBPO（Business Process Outsourcing）へのニーズが高まっている。業務の一部または全部を一括して外部に任せることで、委託側は自社のコア業務に人材や資源を集中することが可能となる。また、豊富な運用実績を持つ専門企業に任せることで、業務の効率化、高品質化、業務運用コストの軽減などが期待できる。

富士通エフ・アイ・ピーは、全国のデータセンターを基盤に、「アウトソーシング」「クラウド」「ソリューション」の3つのサービスを展開し、BPOの一翼を支えているのである。

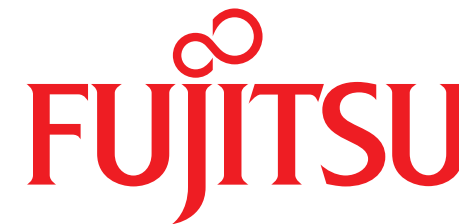
24時間365日体制で
コールセンター業務を受託

「私たちの部では、お客様の価値創造をBPOサービスによって支援する、コールセンターの管理・運営を行っています。社内外からのご質問・お問合せをお客様に代わって、24時間365日体制で一括して受付・対応しています」と、コールセンターデリバリー部シニアITアーキテクトの石垣智久氏は、同部の役割をそう語る。契約先は、製造、流通、サービス、自治体など幅広い。また、そのサービス内容も1顧客を1窓口で担当し、きめ細かいサービスを実現する専用サービスや、複数窓口を共用スタッフが担当することでコストパフォーマンスに優れた共用サービスなど多岐にわたっている。

全国の販売店舗からの
多種多様な問合せに対応

今回紹介するのは、富士通エフ・アイ・ピーがCRMateを活用して運用している契約先の一つである、とあるアパレルメーカーでの店舗ヘルプデスクを共用サービスで利用している事例である。こちらのアパレルメーカーは、全国に約370の販売店舗があり、店舗では富士通製の販売管理/在庫システムをはじめ、POS、システム、パソコン、プリンターなどが使われている。それらに対する使い方やトラブルなどの問合せを富士通エフ・アイ・ピーのコールセンターで朝9時から夜22時まで年中無休の体制で受けているのである。

「問合せ件数は現在月平均で100件。内訳は販売管理／在庫管理



システムの問合せが半数を占めており、システムから伝票を作成する方法や画面サイズの変更方法など多種多様な問合せに対応しています」と、今回のチームリーダーである高橋泰邦氏は、CRMateを活用した店舗ヘルプデスクの利用状況をそう語る。

店舗からの問合せ内容については、アプリケーションやPOS、パソコン操作にかかるものをインシデントとしてCRMateに個別に登録。店舗システム担当であるアパレルメーカーの情報システム部ともそれらを情報共有している。

コールセンターでの実績が多く、
導入も容易なCRMateを採用

富士通エフ・アイ・ピーではこれまでインシデントを運用側のエビデンスだけに使っており、全てExcelベースの表に登録し、社内

で管理していた。「今回、POSやパソコンなどシステムの総合的なリニューアルのお話があった際に、お客様からの要望としてヘルプデスクをアウトソースし、インシデント管理ツールを共有したいということが挙げられていました。われわれが社内ですべて使っていたものはExcelをベースにした独自システムで、お客様に提供する用途として作成しておらず、お客様の端末からリアルタイムにインシデントを見ることができません。そこで、インターネットを介してお客様と情報共有ができるツールを探すことになったのです」（石垣氏）と、導入の経緯をそう語る。

導入にあたっては、3社のツールを検討した。そのうち、CRMateだけがコールセンター業務を意識して作られており、コールセンターでの実績も多かった。加えて、導入が容易で、業務に合わせたカスタマイズ性、セキュリティの確保にも優れていることが決め手になった。



コールセンターデリバリー部
シニアITアーキテクト
石垣 智久 様

CRMateとAIを連携させ、FAQ検索に活用。 コールセンターのさらなる価値の向上を目指す。

実機体験セミナーを受講し、 CRMateのメリットを実感

CRMateがクラウド型サービスであったことも、導入の大きなポイントになった。

「Excelで作っていたインシデント管理表は、OSのバージョンが変

わるごとにソフトウェアの非互換から正常動作しなくなったり、改修に何カ月もかかってしまうということがありました。しかも、システムが属人化されていて、作った本人が異動などでいなくなるとブラックボックス化してしまいます。その点クラウドなら、そういった問題も解決できます」(石垣氏)。

導入にあたっては、高橋氏自身がCRMateの実機体験セミナーを受講して、最終的な導入を決めた。

「サーバを立て、プログラムを組み、画面を作り込むとなると、1～2カ月はかかってしまいます。それが、CRMateを使えば専門的な知識がなくても1～2日で構築でき、操作も簡単です。これだったら使えと確信しました」(高橋氏)。

問合せ入力画面については、問合せ管理のテンプレートを活用することで、ほぼ1日で作成することができた。また、約370件の店舗情報に関しても、簡単に初期データインポートが完了した。

問合せ履歴をもとに、運用の中で入力画面などの改善を続ける

CRMateを活用した店舗ヘルプデスクは2015年2月から順調にスタートした。

「あらかじめオペレーターの要望を反映し、ユーザーインターフェースをカスタマイズして画面設定等を行ったため、当初から現場オペレーターの使用満足度は高く、評判は良かったですね。もちろん、実際に運用をしていく中で、オペレーターからのフィードバックを受けて、今も入力画面などの改善は常に続けています」(高橋氏)。

日々の運用の中では、蓄積されていくCRMateの問合せ履歴から、どの店舗から

月間何件くらいの問合せを受けているか。どのような問合せが多いかという傾向をつかむことができる。それを改善点の提案などにも活かしている。その一つに月の問合せ件数の改善がある。

当初、店舗からの月平均の問合せ件数は170件あった。問合せ件数が多ければ、一件一件の問合せに対して対応する十分な時間が取りにくなり、場合によってはその分オペレーターの人員も増やさなければならなくなる。そこで、CRMateから抽出した内容をもとに作成した“よくある問合せ”をお客様の社内サイトに掲載し公開した。電話による問合せの前に、店舗で自己解決できるようになり、類似の問合せが減少。月平均170件だった問合せ件数が100件と約4割の削減に成功した。

時間帯に合わせた人員配置など、 運用の最適化にも活用

CRMateの問合せ履歴の分析からは、問合せのピークは月曜日。時間帯は10時～11時で、これは店舗の開店準備処理が発生する時間帯であることがわかった。また、月間では月末の棚卸作業時にピークがあることも判明した。運用側ではこうした時間帯に合わせて人員配置を変えることで、運用の最適化を実現している。

「店舗からの問合せに対して、二次対応が必要な場合には、全国の拠点からCEサポートやSEサポートを派遣することになります。それらの進捗状況を、私たちもお客様もCRMate上で確認でき、口頭での連絡ミスを減らし、迅速な対応につなげることもできるようになりました」(石垣氏)。

問合せ履歴はお客様と共有。問合せの多いカテゴリー、店舗、ピーク時間、曜日などの傾向を分析し、定期的にレポートिंगを作成。改善策の提案などに活用しているのである。

CRMateとAIの連携で 次代のコールセンターへ

昨今のコールセンター業務では、24時間365日の対応や、電話、電子メール、Web、スマートフォンのチャットボットなど多チャネルへの対応が求められている。さらに2020年の東京オリンピックに向けたインバウンド需要での多言語対応などのニーズもある。一方、一定の質を保つためには、新人教育に力を入れるとともに、熟練したオペレーターにできるだけ長く働いてもらうために離職率の改善といった取り組みも求められる。コールセンター業務を効率

化しつつも、質を高めて顧客満足度を上げていく。まさに、相反する課題の解決が必要になっているのである。

「コールセンターは人が財産です。しかも、お客様の業務ヘルプということになれば、お客様の業務を熟知していなければなりませんし、その教育には膨大な時間とコストがかかります。ですから、

私が力を入れていることの一つにES（従業員満足度）活動があり、できるだけ長く働いてもらえる職場作りに努めています。同時に、コールセンターのAI適用化も視野に入れ、CRMateと富士通のAI技術である『FUJITSU Human Centric AI Zinrai』の連携によるFAQ検索の活用なども考えているところです」(石垣氏)。

AIを活用したFAQ検索により、新人のオペレーターでも最適な対応ができるようにする。そして、ベテランのオペレーターにはより高度な対応にあたってもらう。AIと人との両立で、コールセンターの価値を高めていく。そんな次代の姿を志向しているのである。

(山田稚佳子)



コールセンターデリバリー部
高橋 泰邦 様

■ 問合せ詳細画面

User Information

富士通エフ・アイ・ピー株式会社
会社概要 ● 1963年の創業以来、時代のニーズに応え、全国にデータセンターを展開し、先進のICTサービスで企業や社会の様々な情報化に貢献してきた。「Challenge & Sustainability」を経営指針に、お客様のビジネスを変える「デジタル革新のベストパートナー」を目指している。

設立 ● 1977年11月28日
資本金 ● 180億円
売上高 ● 1,272億円 (2016年度、連結)
代表者 ● 代表取締役社長 米倉 誠人
従業員数 ● 3,973名 (2017年4月1日現在、連結)
事業内容 ● ・アウトソーシングサービス
・クラウドサービス
・ソリューションサービス

所在地 ● 本社／東京都港区芝浦1-2-1 シーパンスN館
URL ● <http://www.fujitsu.com/jp/fip/>

※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(2017年12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
CRMate／お客様接点力のホームページ
<http://www.fujitsu.com/jp/crmate/>