

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

ミツイワ株式会社 様



地域密着のバーチャル型コールセンター構築に向けてクラウド型CRMateを採用

創業以来50年以上にわたり、お客様ニーズに積極的に対応しながら、ICTシステム分野において企画・構築からサポートまで、トータルにサービスを提供しているミツイワ株式会社様。同社では東京を中心に全国11カ所にMSS (Mitsuiwa Support Service) センターを設置。契約企業の問合せ受付などのアウトソーシング業務を行っています。そこに「FUJITSU Business Application CRMate (シーアールメイト) / お客様接点力」(以下、CRMate) を導入。問合せに対する迅速な対応や、各拠点間での情報共有、有機的な連携を実現しています。

課題

オンプレミス型の既存システムでは、自社による継続的な運用管理が必要であり、当時はサーバ老朽化に伴うリプレース問題に直面していた

全国の拠点でどこでもコール受付を行い、インシデント情報の共有を実現したい

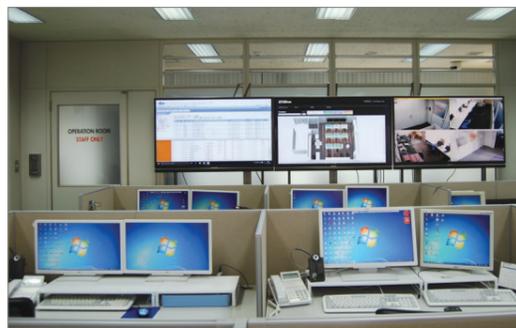
顧客ごとに入力画面をカスタマイズしており、対応のたびに再ログインしなければならず、お客様をお待たせすることがあった

効果

クラウド型サービスの利用により、移行初期費用約54%、運用費用額約73%減。OSのサポート切れやハードウェア老朽化など、システム運用を気にすることなく継続的な使用が可能となった

クラウド型サービスにより、どの拠点でもインシデント登録が可能となり、相互に情報共有ができるようになった。また、CRMateとCTIの連携機能を付加することで、さらなる効率化が図られた

CRMateの導入にあたって画面数を整理・統合。そのうえで、グループテナント追加オプションで作業を効率化。一貫性のある操作で誰でも利用できるようになった



東京MSSセンター



お客様対応の様子

ミツイワ様のMSSセンターは、お客様の情報システム部門に代わり、社内でパソコン等を使用している従業員からのヘルプデスクをはじめ、導入システム全般にわたる幅広い問合せを一括して請け負い、サポート対応を行っている。契約件数は5,000件以上にのぼり、現在も増え続けている。しかし、各地区に分散するMSSセンターの一つひとつは規模的に大きなものではない。そのため、契約者数が増加する中で、いかに少人数で質の高いサポートサービスを実現するかが大きな課題であった。そこで同社が目指したのは、全国の拠点を有機的に接続するバーチャル型のコールセンターだった。

お客様の近くで顔の見えるサービスを提供

「当社の強みはMSSセンターとフィールドサービス部門が併設されているため、シームレスにお客様にオンサイトサポートを提供できることにあります。MSSセンターでコールを受け、回答するだけでなく、必要なときには各地区のエンジニアがお客様先に伺います。MSSセンターの担当者がお客様の定例会に出席したり、逆にお客様にセンターに来ていただいて定例会を開くなど、顔の見えるサービスを実施しています。それが顧客満足度にもつながっていると考えます」と、東京MSSセンター長の長田正一氏は、MSSセンターの特長を語る。



全国11カ所に展開するMSSセンター

バーチャル型のセンター構想を実現するために

東京MSSセンターは、1996年に開設されスタートを切った。その後、地域に密着したサポートサービスを展開し、全国11の拠点にMSSセンターを設置してきた。そして2015年4月には「次世代のミツイワの中核をなす新たな事業モデル」としてのセンター構想が打ち出され、東京MSSセンターを最新鋭化することになった。



マーケティング本部 東京MSSセンターセンター長 長田 正一 様

「コールセンターは昨今、全国集中型が主流になっています。しかし、当社の場合は地域密着という特長を活かしながら、バーチャル型のコールセンターを目指すことにしました。11の拠点をシステムでつなぎ、例えば各地区のコールを東京で対応したり、逆に東京のコールを各地区でも対応したりできるようにしたいと考えたのです。その構想を実現するサービス統合データベースとしてCRMateの導入を検討しました」(長田氏)。

短期間・低コストでのシステム構築を模索

今まで東京MSSセンターでは、オンプレミス型の海外のパッケージソフトを使い、問合せに関する履歴管理を行っていた。

「2015年10月までに、履歴管理をはじめ、最新のCTIの導入や指紋認証による入退室管理などのファシリティを含め、サービスの多様化に対応した将来性のあるシステムにリニューアルする計画を進めていました。期限が決まっていたため、短期間に移行しなければなりません。さらに、既存の履歴管理に使っているサーバは、7月にOSサポート切れが迫っていました。しかし新たなサーバにリプレースし、ソフトウェアを入れ替えるとなると、時間もかかりますし移行費用も膨大になります。何よりも、何年後かにはまた同じようなリプレースの問題を抱えることとなります」と、東京MSSセンター サービスマネジメント課マネージャーの中山知氏は、当時の

# 全国のMSSセンターを有機的につなぎ 次の革新的なサービス展開を目指す



マーケティング本部 東京MSSセンター  
サービスマネジメント課 マネージャー  
とる  
中山 知 様

課題を語る。

以前のシステムでは、専用の端末でしか顧客の対応履歴が閲覧できない。また、外出先など社内LANでつながっていない環境では閲覧できないという課題もあった。加えて担当者が画面をお客様ごとにカスタマイズしており、その結果、操作方法もそれぞれ異なっていた。そのため担当者がい

なくなると引継ぎに時間を要してしまうという懸念もあった。

## クラウド型サービスを選択し、 移行初期費用約54%、運用費月額約73%減

2015年4月に検討を始め、5月にCRMateの導入を決定した。その一番大きな理由は、CRMateがクラウド型サービスであったことだ。「クラウドにすることで、移行期間を短縮することができ、移行初期費用は約54%、運用費は月額で約73%と大幅に削減できました。月額費用の削減分は、主にサーバのリース料や保守料です。また、サーバのOSサポート切れや、ハードの老朽化による移行などのシステム管理を一切気にしなくてもよくなりました」(長田氏)。

さらに、CTIシステムである「FUJITSU Call Center Solution COMPACT IP CallBox (コンパクトアイビーコールボックス) (以下、COMPACT IP CallBox)」との連携が容易なことも決め手になった。

「CTI連携により、コールがあると受付画面が自動的にポップアップされるため、そこからいち早く入力を始められます。また、過去に電話を受けていれば、過去履歴が参照でき、一から調べ直すよりワンテンポ早く対応できます」(中山氏)。

CRMateは9月に導入を終え、予定通り10月からの稼働が実現できた。

「CRMateは9月に導入を終え、予定通り10月からの稼働が実現できた。」

## CTI連携やグループテナントで より高品質な対応が可能に

さらに今回は、CRMateのグループテナント追加オプションを利用し、複数のテナント(問合せなどの情報を管理する顧客ごとの環境)をグループ化し、1つのIDでログインできるようにしたのである。

「MSSセンターでは少人数のオペレーターで、誰もがすべてのお客様に対応できるようにして

います。プルダウンでテナントを随時切り替えながら受付ができ、その都度ログオフして切り替える手間がかかりません。お客様をお待たせすることなく対応でき、利便性は格段に上がりました」(中山氏)。

CRMateの導入にあたっては、各センターでどのような機能を使っているのか、どのような機能が必要かなどを精査した。そのことで以前のものに比べ、機能を統合しシンプルにすることができた。

「それまでのシステムは、各担当が顧客に合わせて作り込んだものでしたので操作の仕方1つにしてもバラバラで、新しく入ってきた人に操作を教えるのも大変でした。しかし、CRMateは操作性が一貫していますので、新しく入ってきた人でも問題なくすぐに使いこなすことができるようになりました」(長田氏)。

## CRMateのIDを追加し、 全拠点での情報共有を進める

現在、東京MSSセンターで稼働しているCOMPACT IP CallBoxを、2017年3月に大阪MSSセンターにも導入することを計画している。「BCP対策を含めて大阪での導入を決めました。首都直下型地震など万一の災害で東京MSSセンターの機能を停止した場合にも、大阪にCTIシステムがあり、データがクラウドで富士通のデータセンターにあれば、そのままサポート業務が継続できます」

BCPの観点からも、富士通のクラウドなら、自分たちでシステムを運用するより安心感があり、管理業務や管理コストの削減にもつながると長田氏は語る。

同時にCRMateのIDを追加することも決定した。全国の拠点でCRMateの情報共有を進めるためだ。情報を共有することにより、全国の拠点を1つのコールセンターとして、どこからでもシームレスに対応することが可能になる。

「これまではそれぞれのセンターで、個別に各地区のお客様の対応を行っていましたが、全国のセンターが有機的につながることで、各地区が得意としているサポートを全国で提供することができるようになります。それにより、これまでできなかった新しいサービスの提案もできるようになると期待しています」(中山氏)。

## コールセンター構築 ビジネスへの発展にも手応え

2015年10月に東京MSSセンターがリニューアルを遂げ、契約件

数は年々伸びている。また、そのサービス内容も、システム導入後のマルチハードサポートから、運用アウトソーシング、ライフサイクルマネジメントサービス、セキュリティサービスまで、お客様のICTライフサイクルに合わせて、様々な形でのサービス提供へと広がっている。

「これまでMSSセンターは一部門の一つの課として機能していましたが、新センター構想を実現するため、独立した組織として運用を開始しました。CRMateをはじめ新しいシステムを導入したことで、今後の会社の中核となるストックビジネスへの推進が可能になりました。社内の期待度も高く、現在までに見学会で100名以上の社員が見学に来ました。新技術を活用したサービス提供基盤の拡充により、提供サービスの範囲が広がったことで営業による商談も増えています。今後は各拠点の有機的な連携による新たなサービスの展開をはじめ、CRMateとCOMPACT IP CallBoxを組み合わせたお客様向けのコールセンター構築ビジネスなどにも発展していければと考えています」(長田氏)。

「All for Our Customers. すべては、お客様の満足のために」を掲げるミツイワ様。その新たな価値の創造に向けて、これからもMSSセンターの進化は続いていく。(山田稚佳子)



### User Information

会社概要 ●  
ミツイワは1964年の創業以来、ICTサービス・電子デバイス製品の提供によりお客様の問題解決を実現するとともに、次世代のニーズを先取りした新たなビジネスにチャレンジすることによって自らが成長し、社会への貢献を続けている。  
設立 ● 1964年7月25日  
資本金 ● 4億900万円  
売上高 ● 425億円(2016年3月期)  
代表者 ● 取締役社長 羅本 礼二  
従業員数 ● 765名(2016年4月1日現在)  
事業内容 ● 情報機器の販売およびネットワーク機器/通信機器の販売。システムインテグレーションおよびネットワークインテグレーションの提供。情報機器/ネットワーク機器/通信機器のハードウェアおよびソフトウェアサポートの提供。その他。  
所在地 ● 本社/東京都渋谷区渋谷3-15-6  
URL ● <http://www.mitsuiwa.co.jp/>

※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1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/>



■ テナントの切り替えイメージ



■ 問合せ登録画面(抜粋)