問合せ管理

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

株式会社TKC 様

CRMateを活用し、ヘルプデスク業務を効率化 スタッフの増員を抑え、1.5倍のコール数対応を実現

TKC様は、わが国の「会計事務所の職域防衛と運命打開」と「地方公共団体の行政効率向上による住民福祉の増進」という事業目的を掲げ、1966年に創業しました。創業以来一貫して、会計事務所と地方公共団体の2つの分野に専門特化した情報サービスを展開。日本の情報産業界に独自の地位を築いてきました。同社では、カスタマー・サポート・センターのヘルプデスク業務に、自社設置型の「FUJITSU Business Application CRMate（シーアールメイト）／お客様接点力」（以下、CRMate）を導入。応対履歴等を素早く検索できるようになり、それらを参照してお客様への迅速な応対が可能になりました。また、コール中やコール後の入力が効率化でき、ヘルプデスク全体の生産性や業務品質の向上を実現しました。

課　題

- 回答スタッフの作業を効率化し、お客様の対応により多くの時間をかけたい
- 重要なお客様の情報を社外に出したくない
- コールセンター業務の早期立ち上げと同時に、大規模なカスタマー・サポート・センターでの使用に耐えうるシステムを構築したい

効　果

- お客様対応の流れに沿った画面設計で応対履歴の入力を効率化。履歴検索も速くなり、お客様の待ち時間を短縮し、お客様の応対に時間をさけるようになった
- 自社設置型での導入が選択できたことで、社内での情報管理が可能になった
- 軽微なシステム変更はセルフカスタマイズ機能で実施し早期立ち上げを実現。加えて、自社設置型での導入により業務に合わせた個別カスタマイズで必要な機能要件を満たすシステムが構築できた

■ 栃木本社 外観

■ TKCインターネット・サービスセンター

同社には、国内最大級の職業会計人集団「TKC全国会」がその顧客により組織されている。2015年11月現在、その会員数は10,900名、加盟する会計事務所数は9,200事務所、顧問先企業数は57万社以上になる。中小企業向けの財務会計システム「戦略財務情報システム（FX2）」シリーズは21万5,000社で利用されており、地方公共団体向けのシステムの利用も拡大している。

同社では、会員数の増加とともに、会計事務所などからの問合せが急増。お客様からの応対履歴などを素早く検索して、正確な情報を把握し、回答スタッフのスムーズな対応につなげることが必要になっていた。

全国の応対業務を 栃木本社に統合し組織化を図る

同社のカスタマー・サポート・センターの主要な業務となっているのが、ヘルプデスク業務である。同社では、財務会計、管理会計、税務、連結会計・納税、電子申告、固定資産管理など、様々なシステムを提供しており、商品アイテムは400にものぼる。現在、カスタマー・サポート・センターの約3分の2にあたる人員がお客様からの問合せに対応している。その他、センターでは、出荷前のシステム品質検査やDVDメディアの製作など、開発以外の顧客支援のための様々な運用業務も担っている。

「もともと全国の事業所にホットライン課を配置してお客様からの問合せに対応していました。それを約15年前に栃木本社に統合し、組織化しました」と、カスタマー・サポート・センター センター長の森田雄一氏はセンターの成り立ちをそう説明する。

システム開発研究所
カスタマー・サポート・センター
センター長
森田 雄一 様

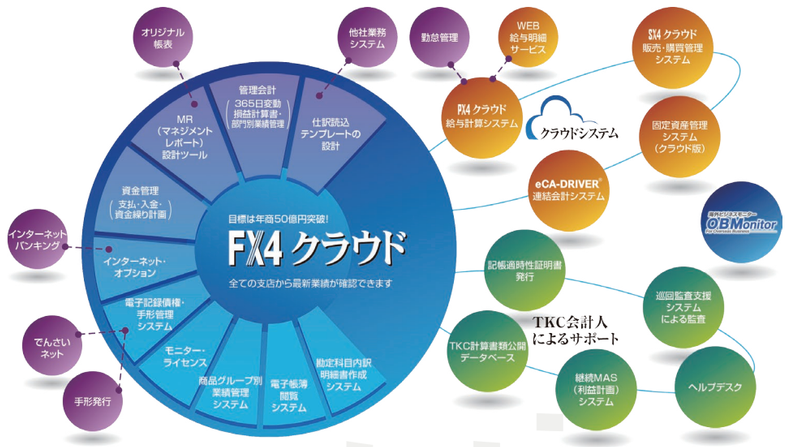
問合せ内容は、システムの技術的な質問はもとより、商品の特性上から税務や財務、法令などに関わるかなり専門的な内容のものも多い。そのため、センターではまず受付担当が一次受付をし、そこで概要を聞いて、専門の回答スタッフからコールバックするというやり方を取っている。一次受付でいかに正確に記録を取り、それを専門の回答スタッフに伝えるか。そして、回答スタッフは必要に応じて資料の用意など事前準備を迅速化し、いかに的確な回答につなげるかが重要になっているのである。

記録を自動化し、入力時間を効率化したい

同社では10年前に、別の問合せ受付履歴管理システムを富士通から導入していた。

「今までのシステムでも、問合せの応対履歴を記録することはできていました。しかし、応対履歴の記録の入力をできる限り自動化して、回答スタッフの作業を効率化し、お客様の応対にもっと時間をかけられるようにしたいと長年考えていました」と、CRMateの選定に携わったオフィスマネジメントシステム開発センター センター長の白井義也氏は導入の経緯をそう語る。

CRMate導入に向け直接の動機となったのは、既存システムが導入後10年経ち陳腐化していたこと、および、ハードウェアの保守期限が迫っていることがあった。



■ クラウド型財務会計システム　システム構成図

開発部門、営業部門とナレッジを共有し、新製品開発や最適な顧客提案に活かす

システム開発研究所
オフィスマネジメントシステム開発センター
センター長
白井 義也 様

「毎年右肩上がりで問合せ件数が増えており、それに対応するには回答スタッフ一人ひとりの生産性を上げることと、回答スタッフそのものを増やすという両方の打ち手を進めていかなければなりません」（森田氏）。既存システムに追加投資をしていくよりは、CRMateを新規導入して切り替えた方が、ランニングコストを含めたトータルコストを削減できる。そんな富士通側からの提案も、CRMate導入の意思決定につながった。

厳しい機能要件にも耐えうる個別のカスタマイズができた

最終的にCRMate導入の決め手となったのは以下の5点であった。

①クラウド型と自社設置型が用意されており、どちらにするかを選択できたこと。顧客データはシビアな個人情報の固まりだが、同社のような外部に漏れることが許されない財務情報などを扱う企業ではなおさら重要となる。そのため、自社設置型を選べるというのは非常に魅力的だった。「お客様の貴重な情報を社内ネットワークの外に出さなくて済む。それは当社には非常に重要な要件でした」（白井氏）。

②セルフカスタマイズ機能を利用して、早期立ち上げが可能だったこと。同社の別事業部にサプライセンターがあり、そこで小規模のコールセンター業務の立ち上げが予定されていた。早期のスタートが求められていたため、最初にそちらにCRMateを導入。同社独自の項目追加や項目名の変更など簡単なカスタマイズを開発作業なしで時間をかけずにでき、すぐに立ち上げることができた。ここでの経験をもとに、カスタマー・サポート・センターへの導入では、じっくりと時間をかけて設計をし、満足いくものを作り込んでいくことができた。

③自社設置型を選択したことで、大規模なヘルプデスク業務においても、十分耐えうる機能要件を満たす柔軟な個別のカスタマイズができたこと。

④Webベースのため通信速度の面で懸念があったが、想定していた性能を達成することができたこと。

⑤富士通のサポート力への評価。「長年の付き合いの中で、富士通さんは最後まできっちりときめ細かなサポートをしてくれるということを実感していました。そうしたサポート力も選択するうえでは大きな要因になりました」（白井氏）。

業務マニュアルに合わせCRMateの画面項目配置を設計

システム開発研究所
カスタマー・サポート・センター
カスタマー支援部 マネジャ
髙田 みゆき 様

既存システムが保守期限を迎える2014年春頃から検討をスタート。サプライセンターでの導入を経て、2015年3月にカスタマー・サポート・センターでパイロット運用を開始。2015年9月に本格稼働が始まった。

導入にあたっては並行して業務マニュアルを整備。ヘルプデスク業務の標準フローを作り、それに合わせた形で、CRMateのカスタマイズを行っていった。

「業務マニュアルで、お客様にお伺いする項目の順番など、標準の動線をきちんと決めたうえで画面項目の配置を考え直しましたので、マウスの操作が最小限で済むようになり、回答スタッフの効率はかなり上がりました。特に応対履歴の検索が速くなったので、お客様をお待たせする時間を短縮でき、回答スタッフからは評判がいいですね」と、現場でヘルプデスク業務に携わり、回答スタッフの管理を担っているカスタマー・サポート・センター カスタマー支援部 マネジャの髙田みゆき氏は、CRMateの導入効果をそう語る。

社内の営業への回答も一元化でき、回答スタッフのストレスが軽減

現在、1案件につき1つの応対票に記録を残すことをマニュアルで決めている。CRMateでは追加問合せというボタンをワンクリックするだけで、基本情報を持った応対票ができるようになった。それも記録作業の手間の削減につながっているという。

「当社では、営業がお客様から受けた問合せに対しても、担当営業にメールで回答をしています。今までは、メールを受付けるツールと、返信するツールがバラバラでした。それが今ではメールを受付けるとそのまま自動的に応対票に登録されます。そして、回答はCRMateから送信できて、記録も残せるようになりました。こうした作業が一元化されたことで、回答スタッフのストレスも減り、生産性が上がっています」（髙田氏）。

ヘルプデスク業務におけるコール数は、CRMate導入前に比べて1.5倍に増えている。一方で回答スタッフは1割も増員せずに、それだけの対応ができている。回答スタッフの生産性向上やヘルプデスク全体の業務品質の向上に、CRMateが寄与している。

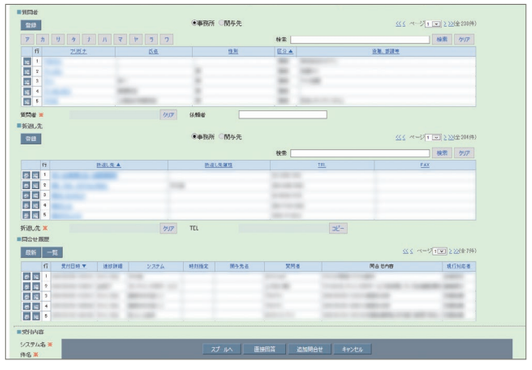
開発部門や営業部門にも価値ある情報を共有していきたい

CRMate導入により、定量的な分析の元となるデータが取れるようになった。実際にCRMateから抽出したデータを元にレポートを作り、経営陣には週報という形で毎週報告を上げている。今後は、これらの膨大なデータをさらにどう有益に活用するかがカギとなる。

「当社では、一次受付を経て、専門の回答スタッフがお客様にコールバックをする仕組みにしています。ですから、BCW（Before Call Work：コールに入る前の準備など）にどれくらい時間をかけているか、ACW（After Call Work：コール後の作業など）にどれくらい時間をかけているか、生産性の高い回答スタッフの場合はどうなのか、経験年数で差があるのか、などを分析し、業務改善につなげたいと思っています」（白井氏）。

また、応対履歴の情報は、開発部門や営業部門にも共有し、活用できると考えている。実際に開発部門ではすでに応対履歴を確認できるようになっており、情報が共有されることで、部門間の風通しは以前に増して良くなっている。

■ 応対票登録画面



「開発部門では、製品の機能改善や新製品の開発に活かしています。さらに、営業部門なら、自分のお客様が問合せした内容を訪問前に確認することで新たな提案に活かせます」（森田氏）。

音声認識技術やAIなど、新たな取り組みにも挑戦したい

コンタクトセンターの分野では、音声認識技術を取り入れた様々なプロジェクトが生まれている。また、人工知能（AI）をコンタクトセンターに取り入れようという動きもある。

「当社でも、最先端の音声認識技術やAIを取り入れることで、人がやっている部分を自動化し、生産性の向上を図れるのではないかと研究をしています。また、これまで蓄積してきた大量のデータをマイニングすることで、未知の発見と、その発見を踏まえた新しい取り組みができないかとも考えています」（森田氏）。

同社は、常に最新の技術を積極的に取り入れ、現状の課題に挑戦し続けていくという風土を持つ。その新たな挑戦に富士通の豊富な経験と技術を、これからも提供し続けていきたい。

（山田稚佳子）

User Information

会社概要●
TKCは、1966年10月の創業から今日まで、一貫してわが国の会計事務所（税理士事務所、税理士法人及び税理士業務に従事する公認会計士事務所）に対する情報サービスと、地方公共団体（市町村等）に対する情報サービスの2つの分野に専門特化し、わが国の情報産業界において独自の地位を築いている。

設　　立● 1966年10月22日
資 本 金● 57億円
代 表 者● 代表取締役社長　角 一幸
従業員数● 2,201名（2015年9月30日現在）
事業内容●
1. TKC統合情報センター（全国9カ所）による大量出力（印刷）を伴うコンピューター・サービス
2. TKCインターネット・サービスセンター（TISC）によるコンピューター・サービス
3. パソコンまたはクライアント・サーバーに搭載するソフトウェアの開発提供
4. 同社の情報サービスの利用に伴うシステム機器の販売
5. 専門スタッフによるシステム・コンサルティング・サービス
6. ユーザーに対する総合的な教育研修サービス

所 在 地● 栃木県宇都宮市鶴田町1758番地
U R L● http://www.tkc.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（2016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（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://www.fujitsu.com/jp/crmate/

All Rights Reserved,Copyright FUJITSU LIMITED 2016