

保守サービスのインシデント管理を一元化 パナソニックコネクトのサービスデスク変革

企業・組織の「現場」における様々な課題を解決し、業務におけるイノベーション創出を支援し続けるパナソニック コネクト株式会社。同社にとって重要なサービスの1つとなるのが、顧客からの様々な問合せやサポート依頼に対応するサービスデスクの提供だ。今回、同社はCX向上に向けて、富士通の支援のもと、「ServiceNow Customer Service Management (CSM)」を導入。大幅な業務効率化と、顧客満足度向上を促進する基盤を構築した。

顧客ニーズの変化に柔軟に対応できる サービスデスクの進化が急務の課題

パナソニックグループにおいてBtoBソリューション事業の中核を担うパナソニック コネクト。企業・組織の「現場」における課題を顧客起点で解決し、ハード/ソフトウェア、IoT、AIといった技術を融合させ、付加価値とイノベーションを様々な「現場」にもたらしている。中でも現場ソリューションカンパニー カスタマーサクセス部は、流通の顧客を中心に、自社製ハードウェアによる顧客店舗システムの導入展開、保守といった多岐にわたるサービスを提供している。

そうした同部の重要なサービスの1つが、顧客からの問合せやサポート依頼に対応するサービスデスクである。運営はオンプレミスのサービスデスクシステムを利用、顧客からのコールを記録、蓄積、分析することで、業務改善提案を行ってきた。しかし、システム導入から8年が経過し、顧客のサポートに対するニーズも大きく変化していた。同部 シニアマネージャーの佐藤勝彦氏は「そうしたお客様ニーズの変化にも柔軟に対応できるシステムへの刷新が急務となっていました」と説明する。

その一例が、顧客側からでもインシデントの発生やコールへの対応状況がリアルタイムで参照可能な仕組みの実現である。



パナソニック コネクト株式会社
現場ソリューションカンパニー
サービス&ソフトウェアプラットフォーム本部
サービスプラットフォーム総括部

カスタマーサクセス部
シニアマネージャー
佐藤 勝彦 氏

カスタマーサクセス部
サービス2課
マネージャー
田口 政芳 氏

カスタマーサクセス部
サービス2課
佐々木 尚武 氏

同部 サービス2課 マネージャーの田口政芳氏は「近年、お客様から『現場で何が起きているのか、リアルタイムで把握したい』という要望が寄せられていました。これまではお客様の要求に応じて、レポートも作成、提出していたのですがタイムラグが発生していました。そこでWebポータルを開設し、お客様がリアルタイムで現場の状況を可視化できる仕組みの実現を目指したのです」と語る。

また、既存のサービスデスクシステムはオンプレミスで運用されていたため定期的なサーバOSやハードウェアのリプレースが発生、更新コストや作業負荷も大きな負担となっていた。

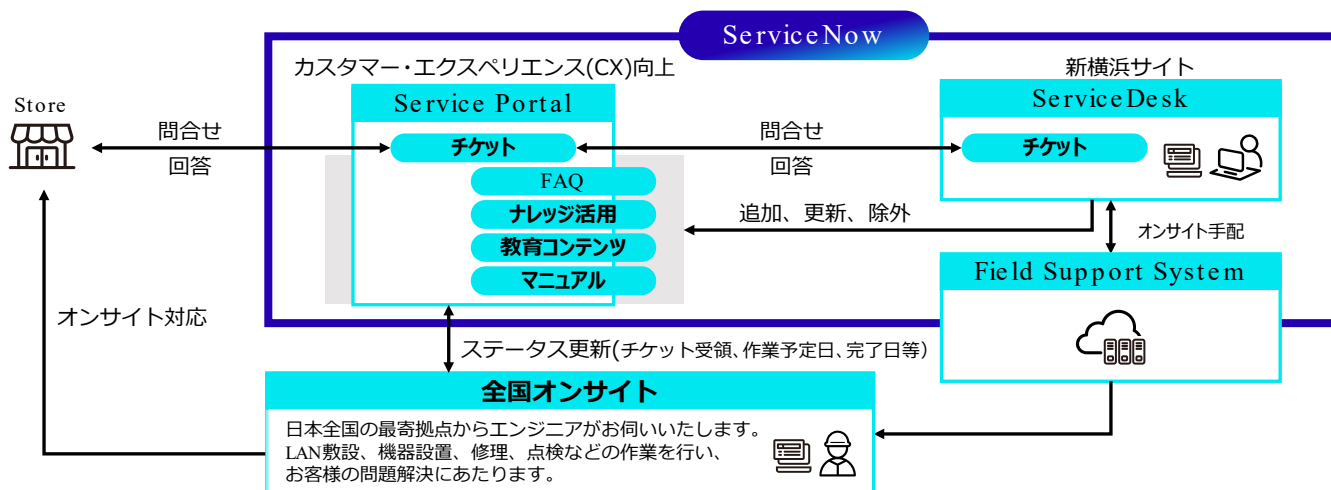
ほかにも、部門内で案件ごとに個別に導入・運用されていたツールを統合し、部門全体の業務負荷の可視化と情報共有化を推進すること、そしてサービスデスク業務をベストプラクティスに基づいた最新のスタンダードなものに進化させていくことも目的であった。

富士通の手厚い支援のもと ServiceNow CSMにシステムを刷新

同社はサービスデスクの改革に向けた新システムとして「SaaSの活用」「標準機能の活用促進、作り込みの抑制」「システム運用保守の内製化」「スモールスタートとその後の適用範囲の拡大」の要件を掲げた。複数のツールを比較検討し、選択したのが、富士通が提案した「ServiceNow CSM」だった。ServiceNow CSMは、顧客からの問合せやサポート依頼に迅速に応えるため、顧客とカスタマーサービス、運用チーム、IT部門といった様々な関連部署間のアクティビティを統合可能とする。

採用理由について田口氏は「要件を満たすことに加え、ノンプログラミングによる機能追加の容易性、そして、Webポータルを通じた情報提供の際に、外部ユーザーであるお客様にライセンス料金が発生しないことが大きな評価ポイントでした」と語る。

そして、導入パートナーに富士通を選択した理由について佐藤氏は「こちらからの質問や問い合わせに迅速かつ丁寧に必要な情報を提供してくれました。そうしたスピード感や当社の業務を理解した上で常に最適な方法を提案してくれる点を高く評価しました」と強調する。このほかに、既に別部門でServiceNow IT Service Management (ITSM) を導入、運用していたことも導入を後押しした。



<ServiceNow活用イメージ>

2020年からServiceNow CSMの導入プロジェクトがスタート。富士通のサポートのもと、設計・構築・カスタマイズ、テストを経て、無事、2021年3月から本番運用が開始された。この間の富士通の支援について、同部サービス2課 佐々木尚武氏は「こちらが提示した機能要望に対して富士通はストーリーとして分かりやすくまとめてくれ、それをベースにアジャイルで開発を行ってくれました。システムの開発状況を実機で確認しながら必要に応じて修正を施すことで、スムーズに導入を進めることができました」と評価する。

ServiceNow CSMの標準機能をベストプラクティスとして利用すること、また、今後のメンテナンス性を担保するためにもカスタマイズは最小限とした。そうした中で行われたのが、社内の保守員管理システム(FSS)との連携のためのカスタマイズである。佐々木氏は「お客様からのコールを受けた保守担当者の現地派遣では、従来は、派遣依頼のメールを送信、FSS側に取り込むところまでシステム化されていました。しかし、その後の保守担当者の現地到着から対応完了までの一連の報告は、電話やメールで行われていたのです」と説明する。

「そこで、富士通のサポートによりFSSとServiceNow CSMを自動連携させるカスタマイズを実施、保守担当者からの連絡はシステム経由で行えるようにしました。これにより、保守担当者は電話連絡が不要になり、オペレーターも電話を受け取る手間がなくなりました」(佐々木氏)

コールの対応状況の一元管理を実現 保守担当者との連絡・確認もシステム連携で自動化

ServiceNow CSM導入による効果について佐々木氏は「お客様からのコールが発生した際に、受付内容からサポート担当者の割り振りまでの情報が共有化、一元管理できるようになりました。また、ダッシュボード画面を通じたサポート対応のステータス管理も実現されています」と評価する。田口氏も「毎朝、出社時にダッシュボードを立ち上げサポート状況をチェックし、コール数が平時と異なる増え方をしていたり、エスカレーションの割合が高くなっていたりするなど問題になりそうな案件を早期に発見、ケアできるようになっています」と付け加える。

ServiceNow CSMは業務効率化にも大きく寄与している。佐々木氏は「これまで、保守担当者との電話連絡に自分の担当分だけで年間約4500件、150時間分ほどの時間を要していましたが、ServiceNow CSMとFSSの自動連携により電話連絡が不要となり、他の業務に時間を充てられるようになっています」と効果を話し、顧客満足度向上にも期待を寄せている。この他にも、ServiceNow CSMのレポート機能を活用した、より詳細な情報提供をいち早く行えるようになったほか、今後、Webポータルが公開されれば、顧客自らがコールに対するサポート状況も確認できることを目指している。

佐藤氏は「ServiceNow CSMの最大の導入効果は、長年、変わらなかった仕事の進め方を改革し、企業のマインドも大きく変化したことです」と強調する。そうしたサービスデスク業務での導入効果をけん引力として、現在では契約管理やワークフロー構築など、他業務での活用が進められているという。

ServiceNow CSMの導入で、社内業務改革を実現したパナソニック コネクト。最後に佐藤氏は「今後も、ServiceNow CSMを活用し、サービスデスクを通じたお客様への新たな価値提供に取り組んでいきたいと考えています。そして、引き続き富士通にはビジネスパートナーとして私達の業務改革と顧客体験価値の向上を加速させる、優れた提案とサポートを期待しています」と言葉を結んだ。

