

CRMシステムとFAXを連携 ユーザーサポートに大きな効果

顧客対応の充実によりビジネスに好影響をもたらす取り組み、CRM(Customer Relationship Management)は、企業経営における最重要課題とされている。CRMでは、顧客ごとに最適な対応をすることで、顧客を満足させることが求められる。その実現は、情報システムの活用なしでは成し得ないと言えよう。ここで紹介する株式会社デジタルのCRMシステムへの多回線FAXサーバソフト「MultiPort FAX II Pro.」導入事例は、従来の方法の問題点と、CRMシステム導入における課題を解決する取り組みとして、多くの企業にとっても良い参考になりそうだ。



株式会社デジタル
営業本部SE部CS1課係長
辻野 正博氏



株式会社デジタル
営業本部SE部SE管理課
出口 るみ氏



NEC
フロントオフィス
システム事業部
コンサルティング
マネージャー
野田 雄三氏



NEC
フロントオフィス
システム事業部
主任
長谷部 郁氏

全世界のユーザーにサポート ポイントは情報共有とFAX送信

デジタル(本社:大阪)は、HMI(Human Machine Interface)技術の開発をテーマとする企業だ。HMIは、文字通り人と機械をつなぐインターフェース。中でも、機械のスイッチやランプ、メーターなどをタッチパネルの画面にグラフィック表示し、画面で機械を制御できるプログラブル表示装置は、世界に先駆けて同社が開発したもの。

そのため、ユーザーは、日本だけではなく世界各地に広がる。しかも製造機器など重要な設備に関連する装置であるため、ユーザーサポートが大きなポイントとなっている。

このためデジタルでは、社内でSE部隊を組織、常にユーザーサポートの強化を図ってきた。

「初めてユーザーサポートにシステムを導入したのは、98年でした。紙で保管していた問い合わせへの対応記録を、データベース化するのが目的でした。それまではユーザーからの問い合わせに対して、紙の資料

からケーススタディを検索していたため、問い合わせを受けてから回答するまでにかなりの時間を要していました」と振り返るのは、システム構築を担当したデジタルの営業本部SE部CS1課係長の辻野正博氏だ。

しかし、そのシステムもすぐに問題点が露見することになる。

「例えば、昨日受けた問い合わせに対して、追加で何かご質問があった場合、ユーザーごとに記録を抽出できなかったため、お客様に内容を再度ご説明いただくこともありました(辻野氏)」

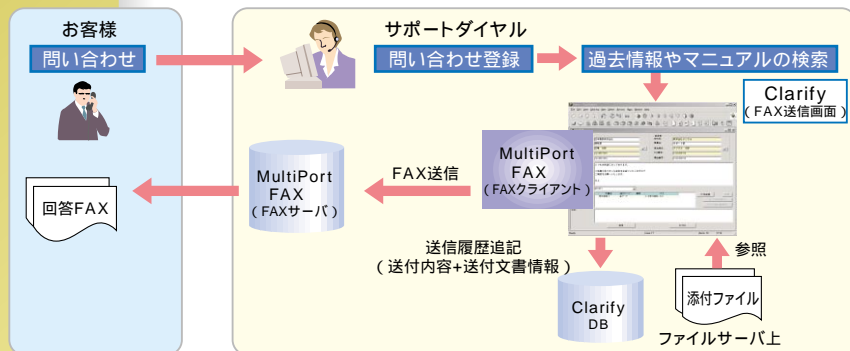
これは、ユーザーサポートの課題としてよく挙げられる。つまり、電話や電子メール、FAX、異なる担当者など、同一の顧客が複数のチャンネルからアクセスしてきた場合でも、常に均一な対応ができなければ、顧客に満足を与えられないという課題だ。

その解決には、データの分類や検索による情報の共有が必須となる。このほか、オペレーターの業務の軽減も大きな課題だったという。

「販売している製品の性格上、ユーザーは製造工場の現場から、電話でお問い合わせをいただくことがほとんどです。お問い合わせに対して、電話で答えるだけではなく、FAXで設定方法や接続方法など、対処内容を送ることが頻繁にあります。工場現場は、インターネットを利用できない環境が多いですから、FAXでの回答が必須です(辻野氏)」

このFAXでの回答に、多くの手間を費やす。まず、送信するFAXのカバーページを作成し、対処内容もいちいちキーボードで入力しなければならない。

デジタルのFAXサーバと連携したCRMシステム



MultiPort FAX II Pro.

for Windows NT

Digital
Human Machine Interface

株式会社デジタル

1972年設立。本社所在地は大阪市住之江区。人とマシンのやさしい関係 Human Machine Interface (HMI) を提唱し、産業用ディスプレイモニタのプログラマブル表示器「GPシリーズ」をはじめ、パネルコンピュータ「PLシリーズ」などの開発・製造・販売や計装・制御のオープン化への取り組みなどを手がける。業界最先端技術でユーザーニーズに応える。

NEC

NEC(NECソリューションズ)

フロントオフィスシステム事業部

eCRM、EIPなどフロントオフィス関連のソリューションを手掛ける事業部。eCRM 関連では、Clarify など各種パッケージを活用したSI、EIP関連では、NECのStarOffice 2.1の開発と関連SIが主たる業務。同事業部の東京と大阪の拠点に加え、各事業部、全国の支社、支店、さらに関連会社が連携してトータルなソリューションを提供している。



こうした理由からユーザーサポートシステムを全面リニューアルすることになった。

アプリケーションと連携して FAXをワンタッチで送信

「オペレーターの作業負担を軽くするということは、対応品質の向上にもつながります」というのは、辻野氏とともにユーザーサポートシステムを構築したデジタルの営業本部SE部SE管理課の出口のみ氏だ。

ユーザーサポートシステムのリニューアルにあたり、当然いくつものシステムを候補に挙げたという。その中から三つほどの候補に絞り、最終的にNECの「iBestSolutions/eCRM」の基軸製品、「Clarify」を選択した。

辻野氏が提示したデジタルの要望に対して、NECのフロントオフィスシステム事業部コンサルティングマネージャーの野田雄三氏や、同事業部主任の長谷部郁氏らは、ユーザーの立場で応えてくれたという。中でも、前述のFAX送信の効率化について、魅力的な提案があったのだ。それが、Clarifyシリーズの顧客サポート・サーバーアプリケーション、「ClearSupport Application」に、エスシー・コムテクスの多回線対応FAXサーバシステム、「MultiPort FAX II Pro.」を組み合わせたシステムだった。

「ユーザーサポートなど、CRMシステムにおいては、アクセスも対応も、複数のチャネルを使い分ける必要があります。しかも、オペレーターがそれらを一元的に使用しなければ、迅速な対応や情報共有が行えません。こういった課題は、誰も理解していることなのですが、FAXの統合は意外と忘れられています。今回は、オペレーターのデスクから、直接FAXを送れるシステムを提案しました。質問に対する回答が

画面に表示されたら、ボタン一つでFAXが送信されるシステムです。電話番号も、顧客データから自動的に抽出しますので、FAX送信に必要な操作は、本当にFAXの送信ボタンをクリックするだけなのです」(野田氏)

確かに魅力的なシステムだが、NECが提案したシステムは、トータルなインテグレーションが必要。単にFAXソフトを組み合わせただけでは、提案のシステムは実現できない。

「FAXの統合にあたり、FAXソフトをいろいろと調査しました。探してみると、目的に合致するソフトは一つしかないことが分かりました」とNECの長谷部氏は語る。それが、MultiPort FAX II Pro.。複数の回線に対応するほか、業務用途に特化した様々な機能が盛り込まれているのが特長だ。そして、長谷部氏が注目した最大の魅力が、自由にカスタマイズできる点である。

「MultiPort FAX II Pro.は、APIが公開されているため、アプリケーションを容易に連携させることができ、FAXを自在に活用できるシステムが開発できるのです。デジタル様のシステムも、MultiPort FAX II Pro.がなければご希望に応えられませんでした」(長谷部氏)

NECの技術力でFAQのWeb公開や ワールドワイド対応実現へ

今回のClarifyとMultiPort FAX II Pro.を組み合わせたソリューションの提供は、デジタルが初めてだった。しかし、そのニーズと効果の大きさに、NECの野田氏は今後のビジネスの可能性を確信できたという。

「システムを提供する側にとって、電話線というレガシーな要素を、いかに最新のITと融合させるかは、大きな課題です。特に、

FAXには、これから大きな需要があります。デジタル様のシステムによって、ClarifyとMultiPort FAX II Pro.という新しいソリューションが確立できたことで、ユーザーサポートシステムのみならずSFAなど、様々な企業の取り組みに応えられます」(野田氏)

デジタルの新しいユーザーサポートシステムは、すでに7月17日より本格稼働をスタートしている。運用を始めてわずかな期間しかたっていないが、「FAXの送信にかかる手間の軽減と、対応時間の短縮は、新しいシステムが稼働したその日から実際の効果として表れています。オペレーターにも対応に余裕が見られ、相乗効果も大きいと満足しています」(辻野氏)という。

辻野氏は、「頻繁に寄せられる質問をWebサイトで公開することや、海外のユーザーへの対応などが、今後の課題です」と続ける。すでに海外対応に関しては、Clarifyの国際版、すなわち英語版を採用することで、準備が進められている。

MultiPort FAX II Pro.の提案を含めた技術力にNECへ大きな信頼を寄せているというデジタル。それに対して、「現在はFAXの送信だけですが、今後は受信でも提案をしていきたい」とするNECは、デジタルの情報システムの強化に向けて、ClarifyとMultiPort FAX II Pro.のような良好なパートナーシップを、今後も築いていくことだろう。

SC ComTex

【問い合わせ】

エスシー・コムテクス株式会社

(旧社名：住商データコム株式会社)
〒104-0053 東京都中央区晴海1-8-8
晴海アイランドトリートメントスクエア オフィスタワーW
TEL 03-6220-3920 FAX 03-6220-3993