

1日2万件に及ぶ修理関連のFAX連絡をMultiPortFAX 3 Adv.で安定的に運用管理

人々の毎日の生活に欠かせないキッチン、浴室、トイレなどの水回り商品。東陶メンテナンスは365日体制で、そのアフターサービス業務を行っている。同社の業務では、全国のどんな条件の場所でも迅速かつ正確に修理依頼を処理するためにFAXが重要な情報基盤となっている。そして、業務と連動して大量にやり取りされるFAX連絡を正確に処理するために大きな効果を発揮するのが、FAXサーバによるFAX送受信の自動化だ。東陶メンテナンスは、MultiPortFAX 3 Adv.を利用して、基幹システムと連携したFAXシステムを構築。1日2万件以上に上る膨大な数の修理連絡に関するFAXの送受信を安定的に行っている。



東陶メンテナンス株式会社
情報システム部
部長
杉山 啓史 氏



東陶メンテナンス株式会社
情報システム部
情報システム課
仲間 貴紀 氏



東陶メンテナンス株式会社
情報システム部
情報システム課
東 博 氏

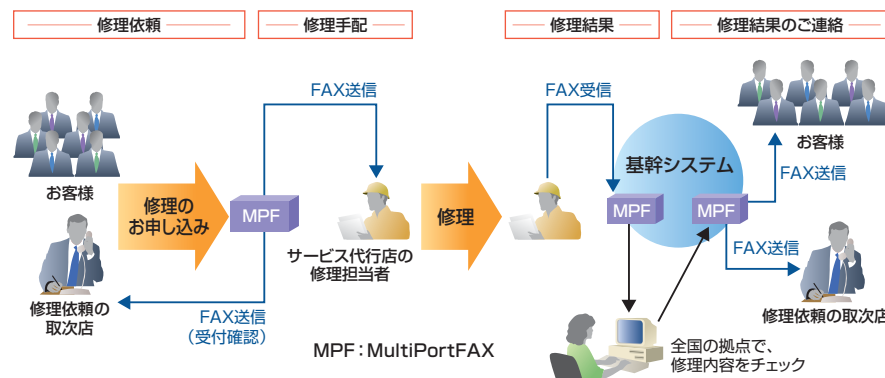


東陶メンテナンス株式会社
情報システム部
情報システム課
板倉 真吾 氏

全国からの修理依頼処理を自動化 FAXサーバで1日2万件以上を送受信

東陶メンテナンスは、ウォシュレットなどTOTO製品全般のアフターサービスを365日年中無休・地域密着の体制で行っている。東陶メンテナンスでは、全国の顧客やサービス取次店からの修理受付や手配、修理結果等の連絡をすべて東京本店のFAXサーバで管理している。修理の申し込みを受けると、依頼元の市外局番をもとに全国80カ所以上のサービス拠点、300店を越えるサービス代行店から対応すべき拠点を自動的に選択。FAXサーバから修理手配が送られる。合わせて、申し込んだ取次店に受付確認のFAXを送付する。修理が終わると、その結果がFAXサーバに送られ、修理結果が修理を依頼したお客様や取次店にFAXされる(図1)。このシステムを実現するために導入されて

図1 業務フロー



いるのが「MultiPortFAX」である。同社は2000年4月にまず「MultiPortFAX II」を導入、その後、2003年7月にはFAXサーバの見直しを行い、他社製品と比較検討のうえ再度「MultiPortFAX 3 Pro」を採用。さらに2004年9月には「MultiPortFAX 3 Adv.」にアップグレード、アフターサービスに不可欠な連絡業務に利用している(図2)。

「アフターサービス業務にとって、FAXは最も重要なコミュニケーション手段のひとつであり、FAXによる円滑な連絡は顧客満足度を向上させるための基盤です」と情報システム部 部長の杉山啓史氏は語る。現在、約50回線(50Bチャンネル)のISDN回線を利用して、1日2万件を超えるFAXの送受信を行っている。

ハードに依存しないMultiPortFAXで 基幹システムとの連携を短期間で実現

同社では当初、自社でFAXサーバを開

MultiPortFAX事業の譲渡について

日本ワムネット株式会社(ワムネット)と、住商エレクトロニクス株式会社(SSE)は、SSEのMultiPortFAX事業につき事業譲渡契約を締結いたしました。MultiPortFAXは今後、ワムネットの事業として開発・販売・保守をしてまいります。SSEでは事業譲渡後も技術支援業務をワムネットに提供のうえ、引き続き側面サポートしてまいります。

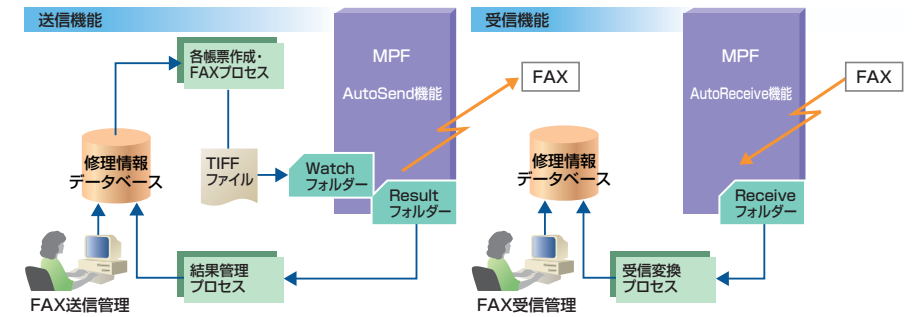
発することも考えたが、開発期間の短縮、将来的なグレードアップ、運用管理コストなどの問題を考えてパッケージ製品を導入することにした。そこで選択したのがMultiPortFAXだったのである。

特に「ハードウェアに依存せずに、ソフトウェアのみでFAXサーバを実現している製品であり、基幹システムとの連携がとりやすかったからです」と情報システム部 情報システム課の仲間貴紀氏は語る。

同社が2003年7月に導入したMultiPortFAXが基幹システムと連携がしやすかった点を具体的に説明しよう(図2)。MultiPortFAXは標準機能として、Watchフォルダに置かれた送信イメージ及び送信情報ファイルを一定間隔で読み取りのうえFAX送信し、送信結果をResultフォルダに出力する機能を持っている。また、受信したFAXを設定ルールに従いReceiveフォルダに出力する機能も持っている。このようにフォルダをインタフェースとしたFAXシステムの構築が可能のため、開発言語や運用環境に依存することなく他のシステムとの連携を簡単に実現することができる。また、さまざまな発信・受信の条件設定も行える。これによって、通常システム連携で用いられるようなAPIを利用することなく、基幹システムと連携したFAXサーバを2カ月で実現することができた。

情報システム部 情報システム課の東博氏は「その後、テストを行いました、トラブルが出て、FAXサーバが問題なのか、アプリケーションが問題なのか容易に原因を切り分けられたので対応も短期間でできました」と言う。

図2 システム構成図



多様なFAX機との相性問題も ソフト修正で迅速に対応

FAXの長所は、ネットワーク環境やPCが未整備な拠点でも手軽に使えることだ。しかし、その一方で通信回線の品質や機器の相性の問題でうまく送受信できないこともある。全国の顧客やサービス拠点が使用しているFAX機の機種はそれぞれさまざまで、実際に修理手配がうまく受信されないということも起きたという。1日2万件ものFAXを送受信する同社にとって、たとえ、数万件に1件でもエラーが発生するのは大変な問題だ。

しかし、MultiPortFAXは国産のソフトウェア製品であり、ソースコードを日本国内で修正できるという特長がある。これによって東陶メンテナンスからの連絡があり次第、ただちに不具合対応ができた。「MultiPortFAXは機種による相性問題への対応が非常に早く、エラーを迅速に減らすことができ本当に助かりました」と仲間氏は言う。

また「他のFAXサーバ製品はモデムや通信ボード等のハードウェアに依存する部分が多いの比べ、MultiPortFAXはソフトウェアで解決できる範囲が広く、ハード交換などでのコストや時間をほとんどかけないですむことがメリットです」(仲間氏)。

IP電話環境や多様なOSへの対応など MultiPortFAXの今後の進化に期待

東陶メンテナンスがMultiPortFAXを使い始めて4年あまり、バージョンアップなどによる改良も進み、現在ではFAX送信の

USER PROFILE

TOTO

東陶メンテナンス株式会社

1980年設立。TOTOグループのメンテナンス専門企業としてTOTO製品のメンテナンス、定期点検などを実施している。地域密着、顧客密着を目標に全国100都市以上にサービス拠点を展開しており、さらに日常生活における水まわりの問題に対する多様なニーズに対応するショップ「水彩生活」によって快適な水回りの実現を支援している。資本金1億円、社員701名(2004年5月現在)、売上高約143億円(2003年度)。

トラブルはほとんどなくなったという。「導入当初は不明なことも多かったのですが、丁寧にサポートしてもらい、そこで得た信頼感はとても大きいです」と情報システム課 板倉真吾氏はいう。

今後もFAXを最も重要なコミュニケーション手段と位置づけている同社では、顧客や代行店のIP電話導入、自社拠点でのIP電話導入といった通信環境の変化への対応が重要な課題だと考えている。「IP電話だけでなく、OS環境の変化なども含めたテクノロジーの進化に、今後ともさらにしっかり対応して欲しいと思います」(杉山氏)。より正確で迅速なアフターサービスを実現する基盤として、MultiPortFAXに対する期待は高く、今後も業務を支える重要な基盤であり続けるだろう。

お問い合わせ先

WAM!NET

日本ワムネット株式会社
新規開発プロジェクト室

〒104-0033
東京都中央区新川1-17-18 白鹿茅場町ビル
TEL: 03-5117-2150(代表) FAX: 03-5117-2155
E-mail: mpf-info@wamnet.jp