

導入事例

Case Study



ソフトバンクの導入で NJC グループ全体の通信コストを削減 コールセンターベースの独自保守システムの効率化と利便性も追求

日本事務器グループの一員として、ネットワーク関連事業を手がける NJC ネットコミュニケーションズ株式会社さまは、ソフトバンクの様々な機能を有効活用。通信コストの削減だけでなく、業務効率化や利便性の実現などビジネスの生産性アップに取り組んでいます。

課題と効果



NJC
ネットコミュニケーションズ
株式会社
テクニカル部 部長
甲田 真治 さま

- 課題**
- ・グループ全体で約 700 台の会社支給の携帯電話が稼働しており、通信コストがかさんでいた
 - ・コールセンターベースの保守サービスマン行動管理システムを、さらにブラッシュアップして業務を効率化したかった



NJC
ネットコミュニケーションズ
株式会社
オペレーション部
マネージャー
飯田 喜幸 さま

- 効果**
- ・ソフトバンクの固定回線向けサービス「おとくライン」と、自網内定額無料の「ホワイトプラン」で内外線ともにコスト削減につながった
 - ・ソフトバンクの様々なサービスやスマートフォンの活用などにより、受電からお客さま先への到着までの時間短縮が期待できる

導入の背景 ●●●●●●▶ 迅速な保守対応による CS アップが急務だった

日本事務器（以下、NJC）グループの NJC ネットコミュニケーションズ株式会社さまは、NJC のネットワーク事業部が分社化し、1997 年（平成 9 年）に設立されました。当初、LAN 工事を中心に事業展開しながら、回線（ネットワーク）を軸としてビジネスを拡大。現在はアプリケーション・サービス・プロバイダーとしての地位を確立し、「recipe（リサイプ）」ブランドでグループウェアやドキュメント管理などのサービスを提供しています。

さらに、IP 電話サービス、ネットワークやサーバーの障害監視、スマートフォンコンシェルジュとしてソフトバンクの携帯電話を導入したい企業のコンサルティングなど、幅広くビジネスを展開されています。もちろん、NJC の情報部門の役割も担っています。

親会社となる NJC は IT トータル・ソリューション・プロバイダーとして、顧客先企業へ様々な機器やシステムを導入しており、保守サービスが業務上で重要な要素。お客さまからは「サービスマンの技術や品質は高い」と評価されていましたが、「初動が遅い」との不満点も指摘されていました。そこで、この課題解決に取り組んだのが、NJC ネットコミュニケーションズさまでした。

「お客さまからの電話を受けてから、いかに短時間でサービスマンを派遣できるかが勝負。技術が高くても保守担当者が現場へ到着するまでに時間がかかるとは、トータル評価はマイナスになってしまいます」とオペレーション部 マネージャーの飯田喜幸さま。「CS を向上させるには、ダウンタイムの短縮が不可欠でした」とのことです。

導入の内容 サービスマンの行動をコールセンターで一元管理

こうした課題解決に向け導入した仕組みが、コールセンターをベースにしてサービスマンの予定や行動を一元管理することでした。全サービスマンに GPS 機能が搭載された携帯電話を会社から支給。お客さまから電話を受けたオペレーターが、サービスマンの位置や行動状況を確認して、修理対応のアサインやスケジュールリングを行うというシステムです。

同体制を導入した 2005 年当初は、他社の携帯電話サービスを利用してシステムを構築していました。しかし、運用を続ける中で、「通信コスト削減」と「さらなる効率アップ」という課題が見えてきたといいます。

当時、グループ全体で稼働していた携帯電話はサービスマンへの支給分を含めて約 700 台。コールセンターとの連絡やサービスマン同士の情報交換など通信コストがかさんでおり、この削減が必要でした。また、トラブルなどでセンターが受電する件数は、東日本地域だけでも 1 日当たり 100 件にも達します。このうち、自己解決できるのは約 4 分の 1 程度。残りの 70 件強はオンサイト修理が必要となるためサービスマンの派遣が必要となります。これに定期保守も加わる

わけです。全国をわずかな人数でカバーしているだけに、さらなるスケジュールリングの効率化が求められました。

そこで注目したのが、ソフトバンクの通信サービスだったといます。「ソフトバンクさんの固定回線向け『おとくライン』と、携帯電話の自網内定額無料の『ホワイトプラン』で内外線のコストを一気に削減できるのではと考えました」（飯田さま）。

前述のサービスマン行動管理システムでは、一層の効率化が期待できるとのこと。例えば、携帯電話の待ち受け画面をカスタマイズ可能な「Biz フェイス」の利用です。画面上に、サービスマンがお客さま先へ入退室した状況をメール送信できるボタンを設定し、ワンタッチでセンターへ連絡できるようにしたいといいます。「これまで電話やメールで入退室の行動を報告していましたが、修理道具や部品など荷物の多いサービスマンにとって、電話やメール送信などの操作が負担となっており、効率悪化の要因にもなっていました」と飯田さま。これが、「ボタンのひと押しで完結できれば、便利で効率アップにもなります」。

今後の展開 CS 向上にスマートフォン導入も視野に

ソフトバンクへの買い替えを判断してから、約 1 年強が経過しました。順次入れ替えを進めており、サービスマンへは携帯電話を支給すると共に、コールセンターを含めて行動管理システムの仕組みづくりはほぼ完了。フル稼働を間近に控えています。

まずは、サービスマンのアサイン効率化などに取り組んだ上で、さらなる CS アップ策を実現していきたいとのこと。具体的には、現場での保守品質の向上です。「サービスマンにも修理や機器の分野によっては得手、不得手があります」と飯田さま。この解決には、携帯電話の機能やサービスが役立つといいます。

例えば、機器の故障原因の判断が難しい場合、カメラ機能で撮影した画像をコールセンターへ送信。そこで詳細に分析して的確な対応をサービスマンに指示することが可能となります。飯田さまも、「こうしたことは、すぐにでも実現したいですね」とのこと。

また、企業内 SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）にも興味があるといいます。現場での修理対応中に不明点などが発生した際、担当者は携帯電話からツイート、コールセンターのオペレーターは PC 画面で、同僚のサービスマンは携帯電話で情報を共有。つぶやきを見たオペレーターやサービスマンがアドバイスを書き込むといった仕組みが考えられます。「現場で頻繁に電話をして質問していると、不安を感じるお客さまもいます。目立たぬように対応できれば、そうした印象を与えずに済みますし、解決も早くなるのでは」と飯田さま。「利便性を考えると携帯電話より、スマートフォンが適していると思います。また、サービスマンは端末搭載のメモリーカードに、機器のメンテナンスマニュアルを保存して、現場で参照しています。こうしたことも加味すると、将来的にはスマートフォンを導入したいですね」。

NJC ネットコミュニケーションズ株式会社

本社：東京都渋谷区本町 3-12-1

従業員数：38 名（2010 年 3 月時点）

概要：ネットワークシステムの設計やコンサルティング業務、コンピュータ・通信機器・事務用機器などの製造や加工、販売、保守など幅広く事業を手がけています。

URL：<http://www.netcoms.ne.jp/>

※パンフレット記載内容は 2011 年 3 月現在のものです。