



ユーザープロフィール

株式会社NTTデータ フィールドサービス事業部
東京都中央区新川1-21-2 茅場町タワー
TEL : 03-3523-6135
URL : http://www.nttdata.co.jp/

フィールドサービス事業部は、他部門が構築したデータ通信システムの端末保守が主な業務。今後はそれだけに留まらず、CTIソリューションのシステム開発と、ヘルプデスクをセットにした新規ビジネスに力を入れようとしている。

時代の流れはUnPBX
Web対応が選定の決め手

大手企業のシステム構築で高い実績を誇るNTTデータ。その端末保守を担当してきたフィールドサービス事業部は、1998年に家電4社と共同でオンライン受発注システム「KJ-NET」を開発、運用を任されている。そのヘルプデスクシステムのプラットフォームに沖電気工業の「CTstage」を採用した。同社ではその有用性を高く評価している。

「処理効率、サービスの拡充を考慮すると、もはやヘルプデスク業務にCTIは不可欠です」

NTTデータ・フィールドサービス事業部第一サービス統括部企画開発担当山崎富男課長代理はCTIシステムの重要性をこう話す。

同事業部は、主にNTTデータが手がけたシステムの端末保守を担当。現在、222カ所のサービス拠点を統制センターでコントロールする形で、全国に散在するシステムの保守業務を行っている。拠点への指示は、電話、FAXを中心に行われているのが現状だが、一部サービスで導入したCTIシステムが奏効したことから、本社レベルでの導入検討が始まっている。

その先鞭を付けたのが、シャープ、日本ビクター、ソニーマーケティング（ソニーの国内販売）、三菱電機 - - 4

社と共同で開発した「KJ-NET」のヘルプデスク事業だ。KJ-NETは、メーカーおよび販社と地域家電店をつなぐオンライン受発注システムで、商品の受発注だけでなく、在庫照会や発注・納期確認までに対応している。

このシステムのヘルプデスク業務は、従来電話とスタンドアロンのPCで対応していた。しかし、導入店舗の急増（99年には1万店予定）処理能力の向上、サービスの拡充からシステム構築を迫られ、CTI導入を決意した。

そのプラットフォームに採用したのが沖電気工業のUnPBXソリューション「CTstage」だ。

「コストパフォーマンス」
これが第一のシステム要件

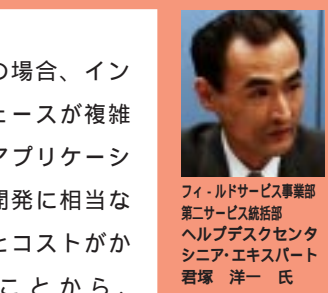
CTIの導入検討がスタートしたのは98年12月。システムとしては、PBXを中核に据えたシステムと、UnPBXシステムという選択肢がある。PBXシス



CTstage



フィールドサービス事業部第一サービス統括部企画開発担当 山崎 富男 氏



フィールドサービス事業部第二サービス統括部ヘルプデスクセンターシニア・エキスパート 君塚 洋一 氏

テムの場合、インタフェースが複雑で、アプリケーション開発に相当な時間とコストがかかることから、UnPBXソリューションを前提に選定作業が行われていた。

「中小規模のシステムではコストパフォーマンスとフレキシビリティ（拡張性）から、時代は間違いなくUnPBXシステムに流れています」（山崎課長代理）

調査の結果、数社のUnPBXタイプのシステムが候補にあがった。1月の最終決定段階でCTstageに決まった一番の理由は、Webへの対応だ。その優位性はアプリケーション開発の容易さにある。

山崎課長代理はWeb対応の魅力を以下のように指摘する。

「ブラウザさえあれば、端末に新たなアプリケーションソフトを追加する必

要はありません。将来ヘルプデスク業務の規模が拡大しても、低予算で対応が可能です。検討時点でWeb対応を果たしていたのはCTstageだけでした」

Web対応の他にも、CTstageは短期間でシステム構築できるよう、多くのサンプルプログラムが用意されている。フォンコントロール機能もActiveX対応で提供されており、IVRやFAX出力用のサンプルプログラムも豊富だ。

実際に開発を担当した同社フィールドサービス事業部企画開発担当の山下徹氏はCTstageの生産性の高さをこう評価する。

「コールセンター業務用のアプリケーションは、コールセンターエクステンションパッケージの形で提供されています。マイクロソフトのASPソースを利用し、それをカスタマイズするだけでできました。開発に要した時間は1カ月程度です」

システムを導入したのは2月中旬。4月12日から運用が開始されている。

ヘルプデスク業務のシステム構成は図の通り。

受付時間は午前8時から午後10時。問い合わせは午前10時から注文の締切時間である午後3時頃に集中する。対応は6人のオペレータ（一次対応者：4人、二次対応者：2人）で行われている。

現場でもWeb方式のメリットが実感されている。

「操作が簡単で、ユーザー履歴の検索もスピーディーです。ナンバー・ディスプレイ対応なのでユーザー情報も瞬

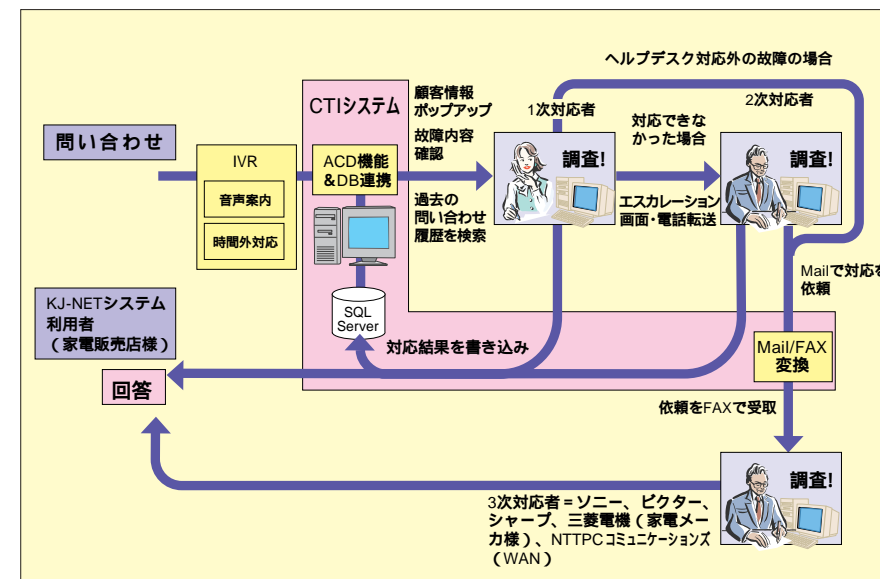


図 ヘルプデスク業務の処理フロー

時にポップアップできます。また、ユニファイド・メッセージ機能が充実しているため、従来は手作業で処理していたFAX送信やコールバックを座ったままできるようになりました。その結果、1ユーザーにかかる対応時間が1/3に短縮されています」（ヘルプデスクセンター 君塚洋一シニア・エキスパート）

操作が容易だったため、導入マニュアルは簡易的なものを用意するだけでよく、研修も短期間で済んでいる。また、オペレータが直接DBファイルを操作する必要がなくなったことから、オペレーションミスもまったくくないという。

CTIのノウハウを蓄積
新たなビジネスを模索

フィールドサービス事業部では、CTIシステムを核にしたソリューションビジネスの展開を考えている。その意味でも、インタフェースが開放されているCTstageには魅力を感じている。見方を変えると、今回ヘルプデスク

業務にCTIを導入した狙いは、ノウハウの蓄積にあったわけだ。

CTIベースのシステム開発とヘルプデスク業務のアウトソーシングを連動させ、ユーザーニーズに合わせたソリューションを提供する。それが同事業部の戦略だ。

「現在のメイン事業は端末保守サービスです。今後は、新しい技術的発想によるサービス提供が必要です。」

今回KJ-NETのヘルプデスクで培ったノウハウをベースに、Voice Over IPを活用した分散環境を構築する技術を加え、他社に負けないCTIソリューションを提供していきたいと考えています」（山崎課長代理）

お問い合わせ先

沖電気工業株式会社

PC/WSインフォメーションセンター

TEL : 7 0120-490-988
URL : http://www.oki.co.jp/