

# CRM ユーザー 導入事例

## OKI

### CTstage<sup>®</sup>4i

## シャープドキュメントシステム



## Profile

シャープドキュメントシステム株式会社

本社所在地：千葉県千葉市美浜区中瀬1-9-2

代表者：西脇義祐代表取締役社長

設立：1977年4月1日 98年7月から  
現社名）従業員数：1780名  
（2004年4月1日現在）

サービス拠点：全国96カ所

資本金：3億165万円

URL：http://www.sharp-sds.co.jp/

### 【事業内容】

- ・ドキュメント関連製品/オフィスサプライ商品の販売
- ・ドキュメント/情報/通信システムの保守サービスおよびシステム/ネットワークの企画立案、構築、運用・保守サービスの提供

## 「CTstage 4i」で東西センター統一 異なるPBXとの連携を実現

カスタマーサポート事業において、「電話受付業務の効率化」は重要な課題の1つだ。シャープドキュメントシステムでは、東京と大阪にあるフィールドサポートセンターに沖電気工業の「CTstage 4i」を導入。「東西で異なるPBXに接続し、システムを統一する」という課題をクリアし、業務集約効果の飛躍的な向上と「顧客サービス向上」を実現した。

シャープドキュメントシステムは、3つの柱で事業を展開している。コピー、プリンター、複合機など「ドキュメント事業」と、「オフィスサプライ事業」。そして、創業以来の「システムサービス事業」。

システムサービス事業は、シャープ製品だけでなく他ベンダーのPCやサーバー等も含め、ハードウェアからソフトウェアまで幅広い製品に関して、シャープグループのサービス会社として企業顧客のサポートを一手に担う。その業務では、実際のメンテナンス作業はもとより、顧客からの電話受付も非常に重要となる。企画部の加藤雅敏部長は、「当社は企業向けトータルサービスプロバイダ」を標榜しています。その一環として、製品ジャンルを問わず、さまざまな電話問い合わせに一元的に対応できる体制の強化に力を注いでいます」と話す。

同社では、全国96カ所のサービス拠点ごとに行っていた電話受付業務の均一化と、付加価値として365日24時間のサポート体制を実現するため、東京・田端と大阪・平野に「フィールドサポートセンター」を開設。同センターは、それぞれ東日本・西日本を一元的にカバーするだけでなく、メンテナンス作業の担当エリア

も持つプロフィット部門でもある。そして、現場密着型の高度な対応を実現するため、受付スタッフも専任のオペレーターは最小限にとどめ、CEやSEが電話に対応しているのが大きな特徴だ。

ただ、電話受付の仕組みについては、IVRによって契約IDを顧客に入力してもらっていたため、顧客の確定に時間がかかり、電話のみで処理できた問い合わせ内容の管理や通話後の事務処理もシステム化されていなかった。

### 流通系企業向けに運用開始 基幹系システムとも連携

この課題を解決すべく、同社では昨年からCTIシステムの導入を検討し始める。当初は、東京と大阪で別々のシステムを導入する計画だった。東京センターでは5月に刷新したA社製PBX、大阪センターはB社製PBXを利用していたため、各々が親和性を考慮したCTIシステムを採用しようと考えていたのだ。

しかし、社内の情報システム部門であるシステム推進部の今野充崇部長は、「二重投資によるコスト的な無駄と業務効率向上への将来展開を考え、東西のシステム統一を決断しました」という。



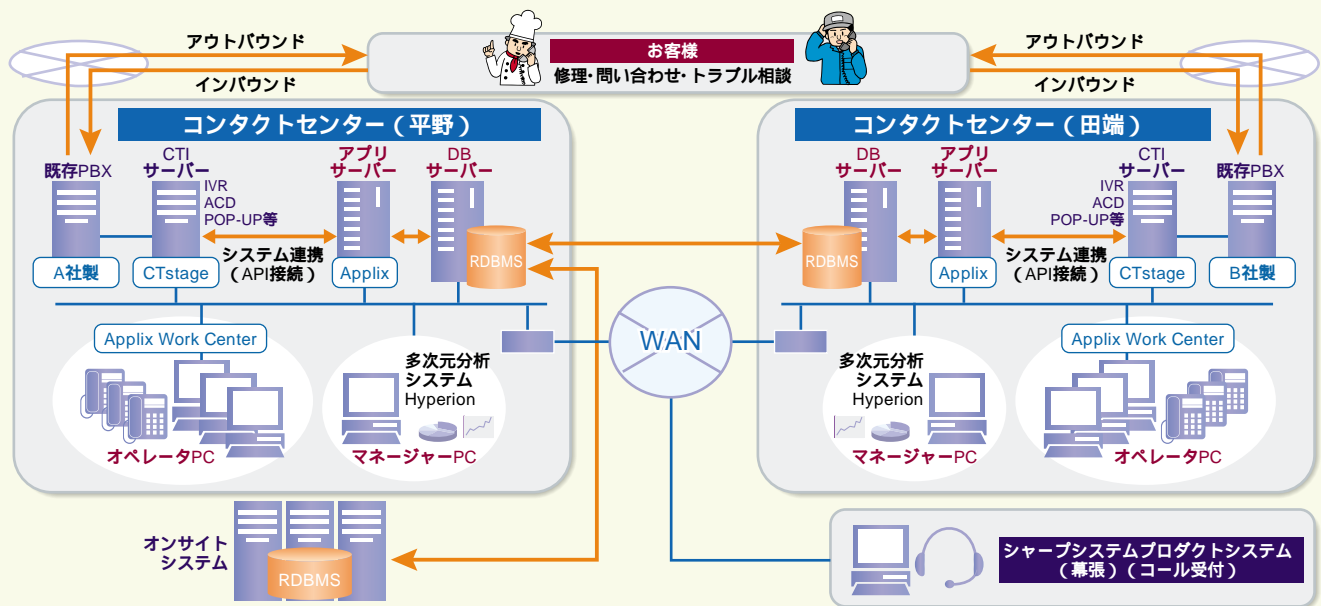
システムネットワーク事業統括  
曾根政弘氏



企画部長  
加藤雅敏氏



システム推進部長  
今野充崇氏



そうしてCTIシステムの選定のため、東西共同プロジェクトを新たに立ち上げ再スタートした。もちろん、「異なるベンダーのPBXでも親和性を確保できること」が条件となった。最終的に選ばれたのは、CTstageのSIパートナー企業であり、同社とはITシステムの販売とサポートで深く連携しているグループ会社のシャープシステムプロダクトが提案した沖電気工業のCTstage 4i。稼働実績が豊富で、さまざまなPBXや他システムとの連携実績が多かったことと、Windowsベースによる柔軟性と拡張性（今野部長）が採用の決め手となった。

それでも、両拠点で微調整を図りながらのシステム構築は決して容易ではなかった。しかも、システム設計を開始したのは昨年未。稼働開始予定は今年4月だった。だが、シャープシステムプロダクトは、タイトなスケジュールの中で全力を傾け、予定通りの工程を完遂した。

新システムは、東西のセンターに「CTstage 4i」を1台ずつ設置、その配下にオペレータ席を設けた。CRMシステムには、シャープシステムプロダクトの「Applix iEnterprise」が採用され、受付業務分析・レポートシステム「Hyperion Performance Suite」も導入している。

このオペレータ席では現在、ガソリン

スタンドや店舗チェーンなど広域展開している流通系企業を主対象に、電話問い合わせへの対応を行っている。受付電話番号は、保守契約内容によって異なる対応時間帯に合わせて、複数のダイヤルイン番号を使用する。

CTstage 4iは、IVR、ACDなどの機能を提供するとともに、Applix iEnterpriseとの連携で、発信者番号による顧客情報のポップアップも実現。また、顧客の納入機器やメンテナンス履歴などは、従来から運用しているサービス業務用の基幹系システム「オンサイトシステム」との連携で情報を引き出している。

### 一次対応での「完結率」が向上 対象顧客・商品の積極拡大を推進

同社の7、8月データによると、ガソリンスタンドからのシステムトラブルに関する電話では、故障以外の問い合わせを含めても一次対応率が約75%という高い数値だ。また、店舗チェーンからのPOSに関するトラブルについては約60%が、エスカレーションなしで対応を完了している。

システム・ネットワーク事業統轄の曾根政弘統轄は、「東西のセンターで受付できなければ、各地のサービス拠点や営業マンに電話がかかるはず。電話受付の集約化と新システム導入による業務効率

化で、顧客サービスの向上だけでなく、各拠点の負荷も確実に軽減されています。そもそも通話のログを分析し、定量的な効果を測定できるようになったことが大きな進歩です」と評価している。

とはいえ、4月に稼働したシステム形態は、発展途上でしかない。「そもそもCTIは、市場の変化に併せて柔軟に変化・進化させていくもの。当社のシステムも、まだ第一ステップに過ぎません」と曾根統轄はいう。今後のシステム拡張として、まずはオンサイトシステムとのリアルタイムな双方向連携を11月に実現する予定。また、シャープシステムプロダクトと組んで、同社が千葉・幕張に設置しているサポート窓口「カスタマサポートセンター（CSC）」との相互接続、営業部隊とのCRM連携も進めていく。さらに加藤部長は、「CTIを使った受付業務の対象顧客、対象商品・サービスを積極的に拡大していきます」という。

“企業向けトータルサービスプロバイダ”を目指す同社の今後の展開に、CTstage 4iが大きく貢献しそうだ。

### お問い合わせ先

沖電気工業株式会社  
パソコン/ワークステーション  
インフォメーションセンター  
TEL: 0120-490-988 受付時間 9:00 ~ 17:00 /  
月曜 ~ 金曜 (祝日を除く)  
URL: <http://www.ctstage.com>