

# シャープドキュメントシステム株式会社様

## 大規模コールセンターの部門別システムを「CTstage® 5i」で統合し、管理負荷を軽減 積滞呼と応答率のリアルタイムな情報共有も実現

シャープ100%出資の関係会社で、ビジネスユーザー向けのサポートサービスを手がけるシャープドキュメントシステム株式会社様（以下、シャープドキュメントシステム様）は、東京・大阪に開設しているユーザーサポート窓口での対応品質向上・業務効率化を図るため、OKIグループの通信事業分野で商品企画・開発・販売を行うOKIネットワークスのコールセンターシステム「CTstage®」を長年活用しています。

2010年には最新バージョンの「CTstage 5i」により、業務グループ別に運用していたシステムを統合し、管理業務の負荷を軽減。さらに、積滞呼や応答率の状況をスタッフ全員でリアルタイムに情報共有できるアプリケーションも導入し、“お客様をお待たせしない”ことへの取り組みを強化しました。

シャープドキュメントシステム様は、シャープ製のコピー機や複合機などドキュメント系機器の販売・サポートを行うドキュメントシステム事業、POS端末やサーバー類などシステムの保守・工事サービスを主力とするシステム・ネットワークサービス事業、サプライ品の販売を行うオフィスサプライ事業の3つのビジネスを展開しています。

ドキュメントシステム事業およびシステム・ネットワークサービス事業では、スピーディーで質の高いフィールドサービスを支える部門として、お客様からの問い合わせや修理依頼などの電話窓口となる「フィールドサポートセンター」（ドキュメントサービスグループおよびシステムサポートグループ）を運営しています。同センターは現在、東京に1カ所、大阪に2カ所の拠点を開設。東京フィールドサポートセンターでは2010年3月、系列会社から業務用ソフトウェアのヘルプデスク事業の移管を受けたことで、さらにソフトウェアサポートグループが新規部門として加わりました。

フィールドサポートセンターの果たす役割について、東京フィールドサポートセンター 東日本カスタマサポート部 部長の山本雅之氏は次のように語ります。「当社は法人のお客様を対象とした事業活動を行っていることより、納入した機器にトラブルが発生すれば、お客様のビジネスに影響を与えてしまいます。しかも、お客様の業種によっては24時間365日体制のサポートが求められます。つまり、機器の稼働責任を負い、お客様のビジネスを守ることが重要なミッションのひとつと考えております。そこで当社では、お客様ニーズに合わせた多様

な保守メニューを用意し、フィールドサポートセンターがお客様との第一接点となって、オンサイトサービス部門やSE、外部ベンダーなど機器のサポートサービスに関わるスタッフとの迅速なリレーションを図っています。

センターの運営にあたっては、機器のダウンタイムを最小限に食い止めるため、“いつでも電話がつながる”“お待たせしない”ことを心がけているそうです。そのために、保守契約ごとに割り当てたダイヤルイン番号の着信コントロール、時間帯に応じたサービスとIVRの連携など、コールセンターシステムを活用したサービス向上・業務効率化にも注力してきました。



CTstage 5i

### 背景・導入目的

#### システム老朽化と業務拡大を機に「CTstage 5i」での統合化に着手

シャープドキュメントシステム様では、2004年から「CTstage」の前バージョンである「CTstage 4i」を運用してきました。「まずはシステムサポートの東京・大阪両拠点でそれぞれシステムを構築



東京フィールドサポートセンター  
東日本カスタマサポート部  
部長 山本雅之氏

した後、2007年に大阪のドキュメントサービス拠点にも導入しました」と山本氏は説明します。

さらに2008年、東京においてシステムサポートとドキュメントサービスの拠点を統合した際、ドキュメントサービスグループ向けのシステムとして最新バージョンの「CTstage 5i」を採用しました。この段階で、東京フィールドサポートセンターについては、将来的に「CTstage 5i」を拡張して窓口業務全体を一元的にカバーしていくシナリオを描いていました。

そして、システムサポートグループに導入したシステムの老朽化に加え、先述したソフトウェアサポート業務の統合が決まったことを受け、2009年初めから「CTstage」のリニューアルに着手しました。山本氏は、「他社製品の情報収集も一応行いましたが、長年の付き合いの中で『CTstage』に対してもOKIの運用サポートについても高く評価していたので、その流れを変えてまで他社システムに変更する理由はありませんでした」と話します。

## 応対状況の“リアルタイムな可視化”を新システムに要望

システムのリニューアルにあたっては、「リアルタイム性」と「可視化」が重要なキーワードでした。「従来の管理ツールでは、センターの稼働状況に関する数値をリアルタイムに把握することができませんでした。いつでもつながり、お待たせしない窓口を実現していくには、業務の最前線の動きを常にウォッチし、的確な指示をスピーディーに出せる環境を整えていく必要がありました」（山本氏）。

特に、積滞呼や応答率は、管理者だけでなくオペレーターにも常にリアル状況を共有できる仕組みが必要でした。この要望を受けたOKIでは、システム販売・構築を担当した「CTstage」のパートナー企業であるシャープシステムプロダクト株式会社と協力し、「積滞呼表示アプリケーション」を新たに開発しました。

システムのリニューアルは、2010年2月に東京、翌3月に大阪で実施されました。東京では、ドキュメントサービスグループで活用している「CTstage 5i」のサーバーのバージョンアップおよびオプションの増設を行ったうえで、システムサポートグループの移行およびソフトウェアサポートグループの追加を行い、3グループを統合したシステム環境を完成させました。一方の大阪は、システムサポートグループで活用していたサーバーを「CTstage 5i」に更新し、ドキュメントサービスグループのシステムは継続利用する形にしました。

いずれの作業も、一部の端末による新システムのテスト運用などの入念な準備ときめ細かなスケジュールリングを行ったうえで、業務を止めることなく旧システムからの切り替えがスピーディーに行われました。

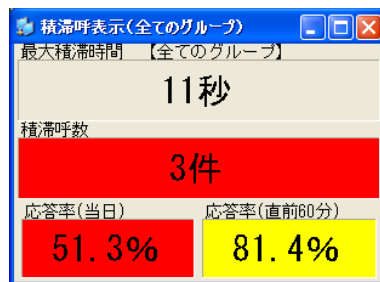
## システム概要・導入ポイント

### 視覚と聴覚で積滞呼への注意喚起が可能に

フィールドサポートセンターに導入された「CTstage 5i」の配下では現在、東京と大阪の各拠点合わせて計180席が稼働しています。

各オペレーター席では、システム更新

に合わせてPC端末の一部リプレースが行われましたが、操作画面は従来と変わりません。ただ、画面上には新システムの目玉である積滞呼表示アプリケーションが追加されました。



積滞呼表示アプリケーションのイメージ  
(※一般的なサンプルイメージです。)

積滞呼表示アプリケーションは、グループ別の最大積滞時間・積滞呼数・応答率(当日/直前)をリアルタイムに表示するもので、表示項目やグループはクライアントごとに設定できます。また、あらかじめ各項目にしきい値(境界値)を設けておけば、3段階の背景色によるアラート表示やビープ音で注意を促すことが可能になっています。さらに、「センターブース内に設置した大型液晶ディスプレイにもこのアプリケーションを表示し、お客様をお待たせしないことに対するスタッフ全員の意識向上を図っています」と山本氏は付け加えます。

「CTstage 5i」の充実した統計レポートも、オペレーターの配置をはじめとした最適な業務運営のために積極活用され

ています。そのアウトプットについては、標準装備のExcel統計ツールを独自に加工して利用しています。山本氏は、「サービス品質の維持・向上を図る管理指標としては、“設定時間内の応答率”と“設定時間超の放棄呼撲滅”を重視しています。前者はお客様満足度を高めるポイントの1つ、後者は放置するとクレームにつながる要素と捉えています」と説明します。

## 障害対策にも新たな仕組みを採用

新システムの環境では、オペレーター席の新たな設備としてIP多機能電話機も設置されました。これは、電話回線との接続に用いているゲートウェイ装置「IPLTU」に収容した電話端末で、CTstageサーバーに万が一の障害が発生した際には、IPLTUの簡易交換機能が起動し、IP多機能電話機で受付業務を継続することができます。従来の障害対策は、ビル内の他の部署が利用しているPBXと電話端末を非常用にする仕組みでしたが、今はセンター内の設備で障害対応を完結できるようになりました。

このほか、全拠点においてすべての通話を容易に保存・管理できるよう、各拠点に通話録音装置を導入するとともに、全録音データを一括保存するストレージサーバーも構築しました。この仕組みは、オペレーターのスキル教育、クレームへの対処などに加えて、スタッフのモチ



フィールドサポートセンター

バージョンアップにも有効利用されています。「優れた対応案件を審査・表彰するコンテストを2010年度上期に実施しました。オペレーター自らが自分の候補案件をエントリーする形式にしたことで、公平感があり、オペレーターがおのずと対応品質向上を意識できるイベントになりました」(山本氏)。

### 導入効果・今後の展望

#### 東西のシステム連携でさらなる対応品質向上を目指す

「CTstage 5i」へのシステム更新の成果について、山本氏は、「やはり、積滞呼や応答率がリアルタイムに可視化できた

ことにより、フロント業務のサービスレベル向上への取り組みが強化された点が一番だと思っています」と語ります。視覚と聴覚で積滞呼の状況が分かるようになったことで、「オペレーターが互いに協力し合って電話を受ける体制ができ、積滞呼がない状況をリアルに把握することで業務に対する自信も生まれています」。

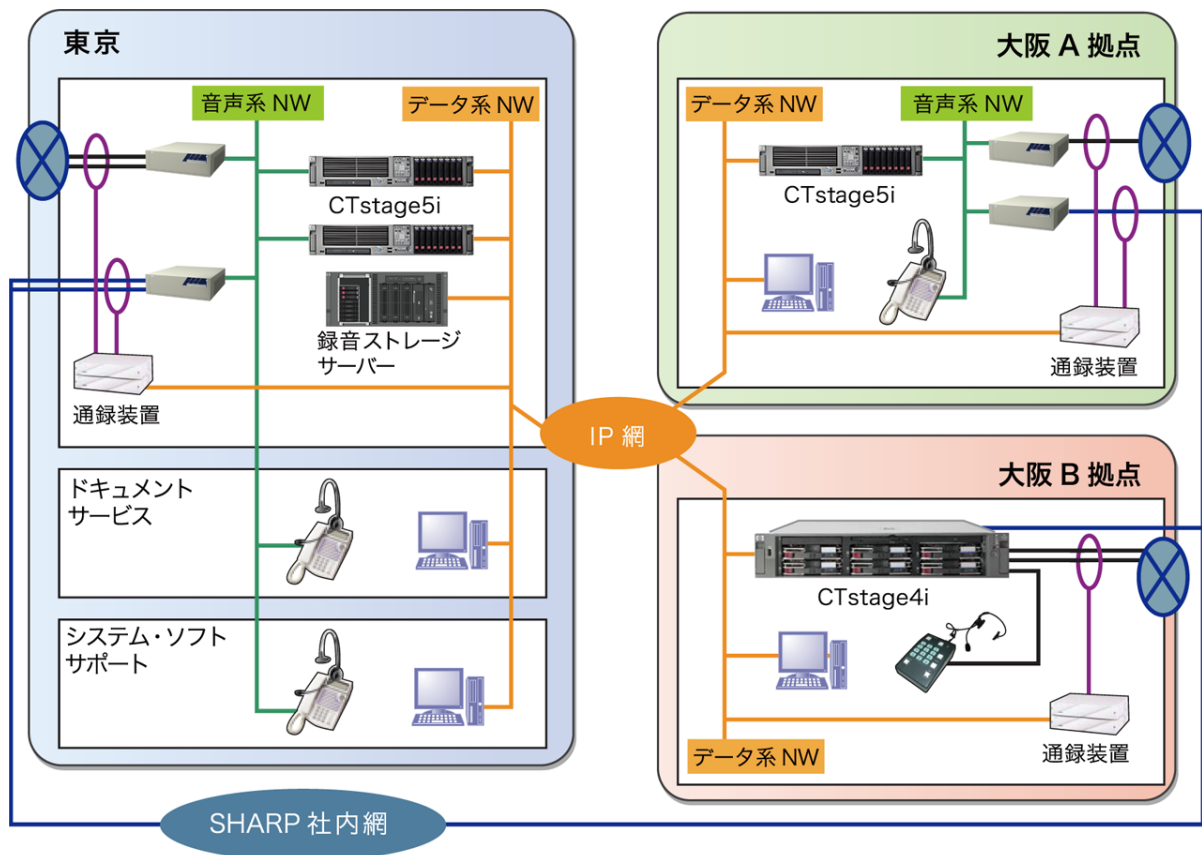
また、各種の統計データが容易に取り出せるようになったことにより、日々のレポート作成業務の負荷も大幅に軽減されました。

今後、大阪のドキュメントサービスグループについても、既存システムの更新時期を捉えて「CTstage 5i」への統合

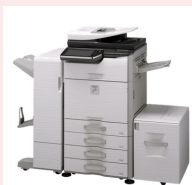
を図っていく考えです。「将来的には東京と大阪のサーバーを連携させて、業務を相互補完できる仕組みを整えたいとも思っています。それによって、より柔軟な人員配置のもとで、いつでもつながり、お客様をお待たせしない電話受付を実現できるでしょう」と山本氏は話します。

さらに、月に2,000件程度あるメールやFAXでの問い合わせについても「CTstage 5i」に取り込むなど、今回の新しいシステムを基盤としたマルチチャネル対応へのステップアップも構想しています。

### システム構成図



### シャープドキュメントシステム様 概要



シャープ製デジタルフルカラー複合機 MX-3610FN

社名	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	市山 英治 代表取締役社長
設立	1977年3月28日
従業員数	1,750名 (2010年10月1日現在)
事業内容	シャープ製ドキュメント関連製品の販売・保守、業務系システム・ネットワークの設計・構築・保守、オフィスサプライ商品販売など
ホームページ	<a href="http://www.sharp-ds.com">http://www.sharp-ds.com</a>

### お問い合わせ先

**OKI**

沖電気工業株式会社

<http://www.oki.com/jp/>

OKI ビジネスセンター

〒108-8551 東京都港区芝浦4丁目10番16号  
電話:03(3454)2111(代)