

導入事例

横河電機株式会社

「サポートを委託したい」—そんな時に課題になっていたことが、案件トレース・工数制限・セキュリティ。それらの課題を一気に解決。今ではサポートコストが4分の1になった同社の手段とは？

YOKOGAWA ◆

会社名：横河電機株式会社
所在地：東京都武蔵野市
業種：電気機器
設立：1920年12月
社員数：5,452名
http://www.yokogawa.co.jp/ipnet/secureticket/

00 プロローグ 注目されているセキュアチケット

ソリューションを一括管理

横河電機株式会社は、大正19年の設立から約85年続いている計測機器や製造機器を中心とした機械・電機メーカーだ。同社では2000年に掲げた新長期経営構想「VISION-21 & ACTION-21」に基づき、情報サービス分野でのビジネスを本格的にスタートした。その中でも、たくさんの拠点を持つ顧客が多い同社では、各拠点のソリューションを安全に一括管理できる環境のニーズが高い。そのためネットワークセキュリティとIPv6テクノロジーに特化したビジネスは特に力を注ぎ、売上を伸ばしているという。

いつでも・どこでも・手軽に

ネットワークセキュリティ関連で、最近注目されている製品にセキュアチケットがある。特別なシステム構築をしなくても、社内Webサーバへインターネットを介して安全・簡単にアクセスできる製品だ。セキュアチケットを利用すると、低コストで、いつでもどこでも会社にいる時と同じようにグループウェアやメール、業務システムを利用できるのだ。横河電機株式会社でこの技術の開発・提供をしているのがコーポレートマーケティング本部 SecureTicket プロジェクトセンターである。

「弊社のITビジネスの方向性をセキュリティにしていたことは、たくさんの拠点を持つ顧客にソリューションを提供する我々にとって自然なことでした。権限のある限られた人が使えるような認証技術の研究・提供には力を入れています。セキュアチケットは、まさに弊社が目指すところから出てきたプロダクトになります」(中田さん)

SecureTicket プロジェクトセンターでは、数ヶ月前、セキュアチケットの保守契約を結んだ顧客へのサポートをメールワイズを利用して受託会社に移行したところ、なんとサポートコストが4分の1になったという。

01 課題 メーリングリストでは委託ができない

手間をかけずに案件トレースがしたい

サポートを受託会社に移行を検討するにあたって、いくつか問題があがった。一番問題だったことが開発とサポートとの明確な線引きがなく、全員がサポートスタッフと開発の両方を兼任していたことだ。

当時、メーリングリストでそれぞれの個人メーラーに受信することによって、情報共有をしていた同社。しかし、この方法では無駄なリソースが多かった。

「サポートメールが1件くると、メーリングリストで受ける全員がそれぞれの個人メーラーで案件整理をしていました。委託するにあたって、この無駄なリソースをなくし、対応漏れや二重対応が発生しない体制を整えることが大前提でした」(中田さん)

また、開発とサポートの担当を分けるには、案件ごとの情報をきちんと共有する体制が必要であった。お客様だけでなく、Sierや販売代理店との履歴も合わせて案件管理をするには、今までのようなメーリングリストでは難しかったのだ。

「メーリングリストでは、案件のトレースができませんでした。他のデータベースで案件管理することも検討しましたが、そのデータベースの管理や蓄積する手間を考えると時間ももったいないなど。でも、委託先と弊社のサポート担当、開発担当がお客様との状況を互いに把握できなかつたら、適切な顧客対応はできません」(長谷川さん)



SecureTicket プロジェクトセンター
セールスプレゼンティブ 中田 治さん

委託先と顧客対応を共有したい

さらに、サポートを委託するとしても、同社でもサポート状況は把握しておける仕組みも必要だった。またフリーダイヤルで電話でもサポートを受けているため、電話の履歴も同時に把握しておきたかった。メーリングリストだと、何かあった時に履歴を追うことが難しく、電話履歴が別のデータベースでの管理になってしまう。「今まで以上のサポートをお客様に提供するためにも、リアルタイムにサポート状況はこちらで把握する必要があります。委託先からの報告では、お互い手間ですし、概要しか分かりません」(長谷川さん)



SecureTicket プロジェクトセンター
チーフエンジニア 長谷川 勝彦さん

02 解決 簡単にコールセンターの仕組みができる

案件トレースの自動化

同社では、サイボウズの製品を使用している顧客が多いため、普段からサイボウズの情報はよくチェックしている。そこで知ったのがメールワイズだったという。

「サイボウズ製品ということでメールワイズもある程度こういうものだろうという想定はあったんです。お金を出せばいくらでも機能的に優れている製品は世の中にたくさんありますが、サイボウズのように使い勝手が良いユーザー寄りの製品が良かったです」(長谷川さん)

「メールリストだと漏れが出て慌ててフォローすることもありましたが、メールワイズのトップ画面はマーケティングの役目として良いです。一人一人が案件整理をしなくても、メールワイズで案件トレースも自動にできますし、これは、と思いました」(中田さん)

トップ画面



トップ画面でサポート状況が一目で把握できる。案件トレースは、案件ごとのフォルダで解決

電話の履歴も共有

メールワイズの決め手のひとつが、メールの履歴と合わせて電話の履歴も一緒に蓄積できることだ。Web 型アプリなので2社間の共有も簡単だ。

「メールワイズは簡単にコールセンターの仕組みを整えやすい。みんなでどんどん処理していける仕組みはいい。委託先には、この仕組みごと共有してしまえばいいですから。当社のセキュアチケットを渡すだけで、セキュリティも万全です」(中田さん)

実際、同社がメールワイズでコールセンターの仕組みを構築し、サポートを委託した効果は高い。

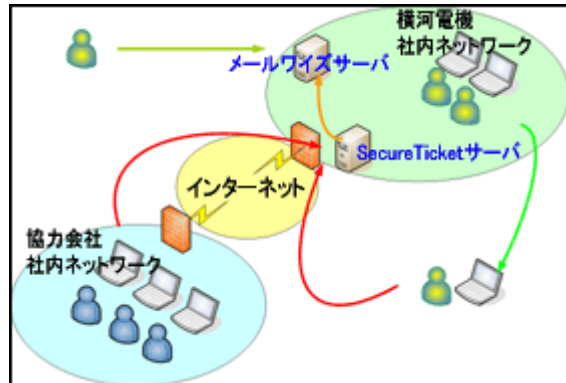
「案件トレースや個人メーカーで煩雑化していた作業をメールワイズで自動化することによって工数が十分の一になりました。サポートコスト全体でいうと年間 6,000 万円から 1,500 万円の四分の一ですね」(長谷川さん)

メールワイズでは委託先の対応件数管理も一目で分かるという。「自動集計の機能もあるので、委託先でどれだけのリソースがかったかも一目で分かります。今は契約範囲内で収まっていますが、委託先でもこの集計画面を参考にしているようですよ」(長谷川さん)

集計画面

名前	処理件数(23件)	返信件数(142)
サポート1	557	
サポート2	25	
サポート	741	
	702	
	0	

03 システム図



サーバ-OS:Windows 2000 Server/登録メールアカウント数:1個/登録ユーザー数:約 5 人()/メール返答数 約 600 /月/委託先スタッフ 3 名、横河電機スタッフ 2 名

04 エピソード 営業とサポートで連携を

ユーザーとのやり取りもメールワイズで

メールワイズを利用することによって理想的なサポートの仕組みを整えることができた同社。さらなる活用方法を検討中だ。中田さんは、営業部でもメールワイズを活用したいと運用方法を模索中である。しかし営業部での新規案件は委託会社と共有はできない。そこで、まずはメールワイズの一斉配信機能を使っている。

「弊社製品とのグループウェアパックを出した時に、私のお客様、100 名ちょっとに一斉配信しました。バージョンアップ情報とか、保守サポートの更新案内とか、今まで各営業マンが自分たちのお客様にそれぞれ案内していたんですけど、それだと大変ですよ」(中田さん)

長谷川さんは、お客様にもメールワイズとセキュアチケットを組み合わせたい方を提案していきたい考えだ。

「セキュアチケットと一緒に使っていただくと、自社でサーバーがなくても運用を始められます。弊社のように他社と一緒に使ってもセキュリティが確保できますし、もちろん在宅や出張先などどこからでもアクセスできますから」(長谷川さん)

ここ、横河電機株式会社では、ネットワークとセキュリティのプロとして、メールワイズを初め、徹底的に活用し、より業務の効率化を行っていこう。今後の活用に注目していきたい。