

導入事例

エヌ・ティ・ティ・ビズリンク株式会社

ホスティングだけにとどまらず、顧客のニーズに沿ったシステムインテグレーションを提供している同社。あらゆるシステムのメリット・デメリットを知り尽くしている彼ら自身が導入したメールワイズは、顧客や他部署との理想的なコミュニケーションを実現した。

NTTビズリンク

会社：エヌ・ティ・ティ・ビズリンク株式会社
所在地：東京都文京区
業種：ハウジングサービス、メール&ウェブサービス、
多拠点TV会議接続サービス
設立：2001年7月社員数 161名
http://www.nttbiz.jp/
2004年2月 メールワイズ 無制限版を購入

00 プロローグ

NTT-ME のホスティング部門から

■NTT-ME から NTT ビズリンクへ

2004年6月にヒアリングに伺ったことが、事例取材をお願いするきっかけとなった同社。「株式会社エヌ・ティ・ティ エムイー」のホスティング部門が、自社でメールワイズを使っているという噂を聞き、プロの目から見たご意見を伺いにヒアリングをお願いしたのだ。その後7月に同社のデータセンタ事業部門が、NTT東日本グループのデータセンタ事業戦略のため「エヌ・ティ・ティ・ビズリンク株式会社」に合流し、「MEホスティングサービス」の名称も「BizLink メール&ウェブサービス」に変更された。事業統合に伴いオフィスの移転もあり、2ヵ月後に改めて取材に訪れた。

■きめ細かいサービスが行なえる理由

NTTビズリンクの「メール&ウェブサービス」は、通常のウェブホスティングサービスに加え、お客様のニーズに沿ったポータルやセキュリティ環境といった細かなカスタマイズが可能なのが特徴である。スキルレベルの高い担当者がヘルプデスクからサーバ構築、運用やサービス開発まで複合的に実施しているため、様々なお客様の要望に合ったコンサルティングやSIが可能になっているのが同社のサービスの大きな特長といえよう。お客様にとっては、事情をよく知っている担当者がシステム構築後も、電話やメールで柔軟なサポートをしてくれることになる。

ウェブホスティング担当のチーフをしている河邊さんは、誇らしげに語った。

「サービス開発からヘルプデスク、システム開発まで担当内で運営している、NTTグループでありながらベンチャー的でユニークな担当です。お客様の要望を把握しつつ、柔軟できめ細かいサービスをスピーディーに提供できます。」

01 課題 メーリングリストでのメール問い合わせ対応の限界

■強みが弱みになってしまう時

前述したように同社の強みは、事情を熟知している担当者がコンサルからサポートまで対応するため、柔軟できめ細かいサービスができることだ。しかし、一日数十件来る問い合わせのメールに対して、複合業務を実施しながら効率的に回答していくのは、かなり難しい作業となる。

担当者以外は経緯や事情がよく分からないため、メーリングリストで問合せがきていることが分かっても即答ができない。さらに直接担当者個人のメールアドレスに問合せがくると、他の人は問合せがきていることすら分からず、対応が遅れてしまうこともあった。顧客数の増加に伴い、数分の時間差での二重対応といったことも発生するようになった。

危機感を感じた、と部長の佐田さんは言う。

「弊社ではISMSver.2(※)の認証を2003年8月に取得しており、セキュリティ面のみならず、対応品質についても向上させたいと

思っていました。メールの管理を手作業で実施することも考えましたが、次から次へと問い合わせメールが寄せられ、またお客様の質問が解決するまでに複数回のやりとりがあることを考えると、メーリングリストでは限界だと気づき、何か良い別の方法はないかと考えていました。」

(※) ISMS (情報セキュリティマネジメントシステム)：企業などの組織が情報を適切に管理し、機密を守るための包括的な枠組み。コンピュータシステムのセキュリティ対策だけでなく、セキュリティポリシーや、それに基づいた具体的な計画、計画の実施・運用、一定期間ごとの方針・計画の見直しまで含めた、トータルなリスクマネジメント体系のこと。



佐田 敦彦さん ウェブホスティング担当部長

■導入に当たっての検討

メールの応対管理ソフトを検討した同社は、すぐにメールワイズを第一候補に上げた。以前より「サイボウズ Office」の代行インストールを実施していたため、サイボウズ製品の使い勝手の良さには信頼があったという。また、同社の顧客でメールワイズを使っている会社があったためその評判は耳にしていた。

お試しのインストールをすぐ終え、どんなソフトが分かったものの、実際に使い出すまでは3ヶ月ほどかかっている。

ホスティング業界は競争の激しいビジネスなので、費用対効果を十分に検証する必要があった。応対管理が確実に出来ること。応答状況が数値化できることにより、お客様サービスの品質向上につながる。メール管理の手作業の稼働をゼロにできることで、その分お客様対応に時間をかけることができる。結果的にはお客様にも弊社にもメリットがあるという点で上長の了解をとりつけた。

「企画書より、お試し利用中の画面を見せたほうが、話が早かったです。現時点での対応進捗状況のページ及び、集計機能での担当者毎の応対数、全体の量と問い合わせの傾向を見てもらうと、ヘルプデスクの働きぶりがよく分かるとすぐOKしてもらえました。」(佐田さん)

「実際に試して、使いやすさとレスポンスの良さは驚きました。導入した今でも運用の手間がないのは嬉しいですね。導入後のNTT-ME から NTT ビズリンクへの社内ネットワーク移行の際も

記載された商品名、各製品名は各社の登録商標または商標です。

本文中の情報は、記事執筆時点のものです。このファイルに記載している内容、写真、図表などの無断転記を禁じます。

スムーズで何も問題はありませんでした」(河邊さん)



河邊 雅克さん ウェブホスティング担当チーフ

02 解決 普通のメーラーではできない体制

■メーリングリストが不要に

導入以前、セキュリティやホスティングの問合せ・社内からのシステム設定依頼など様々なメーリングリストに参加していたという高橋さんは、メールワイズの効果をこう語る。

「今まで多くのメーリングリストによる膨大な数のメールで個人のメールボックスが溢れていました。それが、メールワイズだと受信時から既に整理された形式で Web で見ることができる。無駄なく対応でき、非常に助かっています」

メールワイズは、トップ画面で未処理メールの処理状況や残件が一目で把握できる。さらに、担当者の誰かが回答作成作業を始めると、他の担当者には処理中だということがわかるため、対応漏れや二重対応は全く発生しなくなった。

当初は、営業用のサポートメールと、既存のお客様からの問合せメールの2つにメールワイズを導入した同社。最近は、社内各部署との連絡も、メーリングリストをやめてメールワイズを使っているという。

「それまでは社内の連絡用の様々なメーリングリストがあったのですが、宛名が個人名でなく担当宛であったりすると、誰かが対応中ではと返事が遅れてしまうケースがありました。メールワイズだと未処理になるので一目でわかりますし、ロケーションが離れていてもスムーズですね」(河邊さん)

■状況把握から業務改善に

今まで個々人のメーラーで対応していた全体のメールが数値として管理できるようになり、お客様が必要としている情報が見えるようになった。よくある質問に対してはホームページに掲載することで問合せ件数が激減したという。

「メールワイズの集計機能により、ウイルスチェックの警告メールについての問い合わせを、週 60 件くらい受けていたことが分かりました。そこで詳しい説明をホームページの FAQ に掲載すると、同様の問い合わせがほとんどなくなりました。そういう意味では、メールワイズは業務改善のための非常に有効なツールであるといえます。管理者にとっても担当者の努力が明確になり、非常に有り難いツールです。」(佐田さん)

担当内の問合せ状況が分かることで、担当が外出している場合や緊急性が高い場合など担当者同士でフォローできるようになった。さらに、個々人の技術スキルまであがったという。

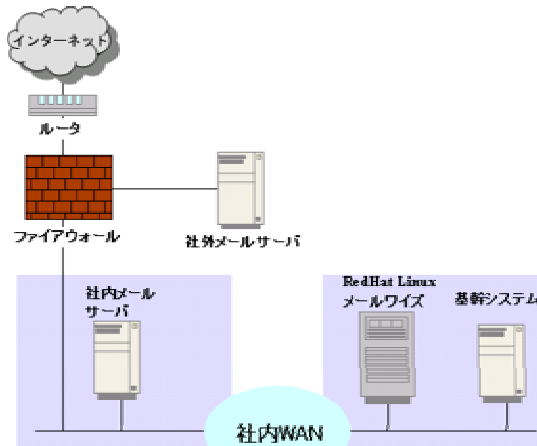
「メールワイズの場合、全ての送信メールについて誰がどう回答したかを見ることができるので、同様の質問があった場合、メールワイズを参考にして回答できます。それが、よりよい提案へのヒントになる場合も多いです。これは普通のメーラーではできないことですね」(高橋さん)

▼顧客管理画面

個人を登録する	顧客変更	会社情報	更新する	削除する	履歴を見る (14 件)
顧客コード	289453	会社名			
会社名		会社よみ			
電話番号		受付番号	289453		
管理番号	HFM36893	ドメイン名	cybozu.com		
郵便番号		住所	神奈川県横浜市西区		
業種	運輸・通信	URL	http://www.cybozu.co.jp/		
サーバ		状況	契約中		
FAX番号		リンク	http://cus.mtl.jp/db/index.cgi?arc=14		
見積金額		ランク			
会社メモ		最終更新日			
担当者		添付ファイル			
登録情報	河邊 雅克 (2004/9/8 16:53)				
最終更新	河邊 雅克 (2004/9/14 13:38)				

→顧客データのフィールドは自由にカスタマイズできる。同社では、自社の顧客データベースとも連携させるため、リンクを貼って工夫している。

03 システム図



サーバー OS RedHatLinux / 登録メールアカウント数 6 個
登録ユーザー数 約 30 人 / メール返答数 約 400 / 月

04 エピローグ ホスティング上でもメールワイズを

■実際にメールワイズを利用している立場で

ホスティングサービスは継続的に使っていただく性質のサービスであり、契約者数が増えればそれだけ顧客数や売上も伸びて行く。その分対応人員を増加したり、専門化したりする必要がありそうだが、回答のたらいまわしやコスト増につながる可能性も否定できない。同社は、メールワイズによって現在の複合業務態勢を維持しながら、質の高いサービスの提供を目指している。そんな同社では、この 11 月からメールワイズとホスティングをセットにしたソリューションを提供した。

「実際に、弊社自身がインストールして使っていますので、メールワイズをお客様にもお薦めしたいと思っています。メールワイズをホスティングとセットにご利用いただくだけでなく、お客様の利用条件に合った適切なセキュリティレベルをご提案・インストールすることが可能です」(河邊さん)

同社のような効果を体感したい方は、環境のことなど懸念せず、気軽に連絡してみたい。実際にメールワイズを使っている立場からのアドバイスが受けられるはずだ。