

サイボウズ® Office 7 導入事例

東京富士サービス株式会社



従業員数	: 37人
事業内容	: 医療用機器の設置・メンテナンス
URL	: http://www.tfs.ne.jp/company/tfstop.html
利用製品	: サイボウズ Office 7 基本セット サイボウズ Office 7 プロジェクト サイボウズ Office 7 ケータイ サイボウズ デヂエ

Officeとデヂエのフル活用で、お客様へのレスポンスタイムを3分の1に短縮

富士フィルム製医療用画像診断機器の設置、修理、保守メンテナンス等を行う東京富士サービス。

関東エリアの正規サービス店である同社の顧客満足度の高さは、お客様へのレスポンスタイムの極限までの短縮にある。グループウェアやデヂエの機能をフル活用することで、お客様からの電話の着信での情報の把握から、営業マンからの折り返しまで、他社に圧倒的な差をつけることができています。

その導入の経緯や利用方法を代表取締役社長 白柳 剛氏にお話を伺った。

導入の背景

顧客管理の電子化にプログラミングのいらぬデータベース「デヂエ」を採用

1998年、白柳氏が父親の後を継いで代表取締役に就任した時、同社の顧客管理は紙ベースで行っていた。業務委託元である「富士フィルム」でさえ、やっと顧客情報の電子化に取りかかり始めたばかりだったので、決して時代遅れなことではなかった。

しかし、白柳氏は医療機器の修理対応を行っていく上で、顧客情報の電子化は必要不可欠と考えた。



▲代表取締役社長 白柳 剛氏

「我々の扱っている製品は病院で使う医療機器。

機器が故障しているからといって、診療を止めるわけにはいきません。

そのような緊急を要するお客様に対し、機種は何なのか、住所はどこなのか、紙ベースで探しては、時間がかかりすぎてしまうのです。

しかも、保守に入っていたお客様にそれらの情報をお伺いしてしまえば、お客様からの信頼を失ってしまいます。

これらの問題を解決するためには、顧客情報の電子化が必要であると感じました。」（白柳氏）

初めは、Microsoft AccessなどのソフトウェアやSQLで構築することも考えたが、Web上で共有ができない、費用がかかりすぎるなどの問題が多く、要件にあうものはなかなか現れなかった。

そんなとき目にとまったのが「デヂエ（当時はDBメーカー）」だった。

「何よりもプログラミングなしでデータベースを作成できることが決め手でした。

SQLで構築するのに比べると機能面では劣るが、プログラム言語を知らなくてもよいので、自分で構築やカスタマイズが出来る。

すでにスケジュール管理にサイボウズ Officeを利用していたこともあり、デヂエの導入を決めました。」（白柳氏）

サイボウズ Office 7 導入事例

導入効果1

CTIと「デヂエ」の連携で修理受付を迅速に

まず初めにお客様ごとに住所、機種などを管理した顧客管理データベースを「デヂエ」で構築した同社。顧客情報を電子化することにより検索の大幅な時間短縮に成功した。

しかし、問題はまだ残っていた。

10,000社近くの顧客を持つ同社では、全く同じ名前の顧客が複数存在したのである。

「そこで、CTIを導入し、デヂエを連動させることを考えたの

です。

CTIによって発信者番号とデヂエの顧客情報を結びつけ、電話が鳴った瞬間にデヂエのお客様情報画面を立ち上げるように設定しました。お客様情報を的確に把握できるので、非常に効率的になりました。」（白柳氏）

注) CTIとは電話やFAXと情報システムを統合するシステムもしくは技術を指す。サポートセンターなどにおいて、顧客情報と発信者番号とを結びつけるために良く使われている。
また、サイボウズ デヂエは該当データベースURLにパラメータを付与することで、特定の語句を含んだ検索結果を表示できる。
同社ではこの仕様を応用し、入電すると、CTIにて入電した電話番号をパラメータとしたURLを生成し、該当のデヂエを立ち上げるように設定している。
例) デヂエURL?Page=DBSearchResult&DID=999&Text=03-1111-2222

検索	種別	姓1	姓2	TEL	機種	登録日	請求内容	情報
東亜印刷株式会社	印刷	東京	中野区	03-410855		2002/9/12	東宮 SPT-6 印刷日 1996/7/1	
東亜印刷株式会社	印刷	東京	中野区	03-3844			不明 SPT-6 請求先 不明	
東亜印刷株式会社	印刷	東京	中野区	03-23286		1993/2/19	不明 SPT-6	
東亜印刷株式会社	印刷	東京	中野区	03-7814		1993/2/19	不明 SPT-6 請求先 不明	
東亜印刷株式会社	印刷	東京	中野区	03-78916		1997/1/16	東宮 SPT-6	
東亜印刷株式会社	印刷	東京	中野区	03-44458		1997/1/16	東宮 SPT-6	
東亜印刷株式会社	印刷	東京	中野区	03-38919		2001/12/13	東宮 SPT-6	
東亜印刷株式会社	印刷	東京	中野区	03-5688		2000/3/20	TFS 定期 検査済し、...	
東亜印刷株式会社	印刷	東京	中野区	03-11632		1993/9/21	不明 SPT-6	
東亜印刷株式会社	印刷	東京	中野区	03-13532		1993/9/16	不明 SPT-6	
東亜印刷株式会社	印刷	東京	中野区	03-78819		1997/1/21	TFS SPT-6	
東亜印刷株式会社	印刷	東京	中野区	03-44448		1997/1/21	TFS SPT-6	
東亜印刷株式会社	印刷	東京	中野区	03-4931		1999/7/30	東宮 定期 2006年1月、給与ユニ...	
東亜印刷株式会社	印刷	東京	中野区	03-42315		1998/2/5	東宮 定期 請求済し、...	
東亜印刷株式会社	印刷	東京	中野区	03-2885		1998/4/24	東宮 定期	
東亜印刷株式会社	印刷	東京	中野区	03-13715		1998/12/17	TFS 定期 次期日午後検査の為、...	
東亜印刷株式会社	印刷	東京	中野区	03-22888		2008/2/1	不明 無償	
東亜印刷株式会社	印刷	東京	中野区	03-24186		2008/2/1	不明 無償	
東亜印刷株式会社	印刷	東京	中野区	03-25120		2008/2/1	不明 無償	
東亜印刷株式会社	印刷	東京	中野区	03-4489		2003/7/30	TFS 定期	

▲デヂエで電子化した顧客データベース

サイボウズ® Office7 導入事例

導入効果2

「Office」電話メモの利用でレスポンスタイムを3分の1に短縮

この会社では、デジエの導入以前からサイボウズ Office を導入していたが、もちろんここでも効果を挙げている。

当初は、受付後に行う修理担当者手配に、ポケットベルを利用していた同社。

ポケットベルサービス廃止をきっかけに、「サイボウズ Office」の基本機能である”電話メモ”を利用することにした。

電話メモ機能とは、フォームに従って入力するだけで電話内容や伝言を、携帯電話などのメールアドレスに転送する機能。

同社ではこの電話メモ機能をフル活用することによって、修理対応までのレスポンスタイムを3分の1に短縮できたという。

「まず受付スタッフは、顧客情報や現象を修理担当者宛の電話メモに入力します。

電話メモは修理担当の携帯電話へ自動メール転送されるので、担当者は場所を問わず、瞬時に訪問先や修理内容を把握できま

す。

また、内容を確認したら受信したメールに”そのまま”引用返信するルールにしました。

電話メモの送信元は受付スタッフを含むメーリングリストに設定しているため、返信するだけで「担当者が確認済」であることを受付スタッフが把握出来るようになったのです。」（白柳氏）

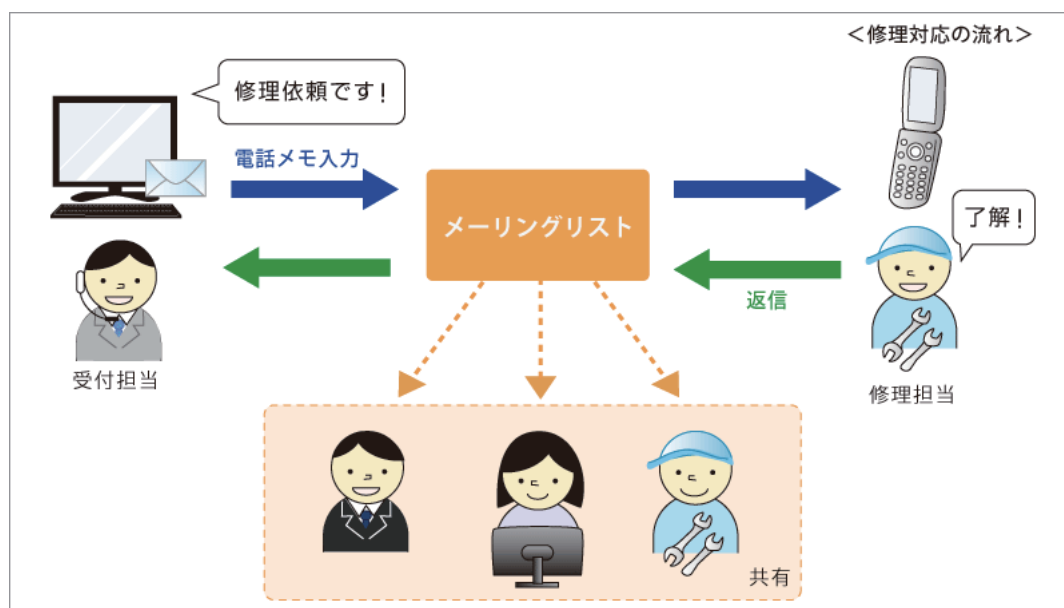
さらに同社では、電話メモの転送先メールアドレスに工夫をすることで、さらなる効率化とノウハウの共有を実現している。

「電話メモの転送先には、個人のアドレスではなくメーリングリストを設定しました。

メーリングリストには担当だけでなく、所属する地域のメンバーも含まれています。

そのため、誰がいつ修理対応を行っているのか、周りのメンバーも把握できるようになりました。

さらに、修理機種や顧客情報を共有することで、ノウハウの共有にもつながっています。」（白柳氏）



サイボウズ® Office7 導入事例

今後の要望

「デヂエ」コメント機能のさらなる使い勝手向上を

デヂエの特長的な機能として、レコードごとに”コメント”を書き込む機能が挙げられる

同社では、電話対応のみで解決した案件に関して、顧客ごとの”コメント”に記録を残しているそう。

「コメント機能はノウハウの共有にもなり、便利に利用しているのですが、ひとつ問題があります。

電話のみで解決する案件はプログラムの不具合な可能性があり、多発している機種はメーカーへ報告する必要があります。しかし、コメントは外部ファイルへの書き出しができないため、手作業で集計する必要があるのです。

この点が解決できることを要望しています。」（白柳氏）



▲電話対応のみの案件はコメントに記録している