

導入事例

ユニバーサル・ビジネス・ソリューションズ株式会社

SEとしてソフトウェアの専門家であり、サポート サービスを熟知している会社では、メールワイズをサービス可視化を目的に導入。電話履歴を中心とした顧客情報の把握をベースに実現した、同社の顧客満足向上への取り組みとは？



会社名：ユニバーサル・ビジネス・ソリューションズ株式会社
 創業：平成 14 年 5 月
 所在地：東京都中央区日本橋富沢町 11-1
 事業内容：健保・年金向け業務システムの開発・販売・保守及び関連する業務
<http://www.ubsc.co.jp/>

業界トップの実績と経験をベースにサービスの可視化へ

健康保険組合・厚生年金基金という市場にいち早く参入し、業界トップの導入実績を誇る日本ユニシス株式会社 から 2 年前に分離独立して設立されたのがユニバーサル・ビジネス・ソリューションズ株式会社である。同社では、業界に特化した専用のソフトウェアの提供だけではなく、業界トップの実績と経験をベースにした顧客への サービスも提供し、定評を得ている。社員は、元日本ユニシス株式会社の社員を中心として分離独立する前から同じ業務に携わっている。つまり 20 年もの経験と実績を持つ専門家集団だ。

同社で導入後のお客様に対するサポートサービスを行っているのがシステム統括部一部第二課だ。お客様に満足 して使っていただくと同時に、数年後のシステム更新や新システムの導入へ繋げていくことをミッションとした部署である。会社ごとに専任の SE が担当となり、日常での電話対応を中心とした保守はもちろん、場合によってはお客様の会社へ訪問し対応するなどきめ細かいサービスが実施されている。

同社では、そのサポートサービスを可視化することで、さらなるサービスの向上を目的として「サイボウズ メールワイズ」が導入された。SE としてソフトウェアの専門家であり、サポートサービスを熟知している彼らのユニークな使い方を伺った。

担当しが把握できていない顧客との折衝記録

同社の顧客との保守契約には「対応履歴の記録」という項目がある。そのため、担当者は電話対応の履歴を記録し、記録した履歴を元に対応傾向と対応時間の報告を上司に行っている。メールワイズ導入前、履歴をどのレベルまでどういった方法で記録していくかは、担当者ごとにまかせられており、個人ごとにエクセルなどで管理していたという。日々の対応内容は担当者個人で把握している状況だった。

「お客様から電話でお問合せいただいても、担当者が不在の場合は他の人は対応ができず、担当者が戻ってからの対応となっていました。例えば、緊急で他の人が対応をしたとしても、前回の経緯や細かい状況など、本来担当者であれば分かっていることを、再度お客様に伺いながらの対応となっていました」(大野氏)

保守契約である「対応履歴の記録」は担当者ごとにされていたものの、実際にはその記録が活かされていない状況だったのだ。保守として対価を請求する以上、現場レベルだけでなく管理職の立場にあるお客様にも、保守の内容をお見せしたい、そしてお見せする内容はご満足いただけるサービスでありたい。そのため、ある一定の基準で電話対応の履歴を残し、Web 上で誰

も見ることができる仕組みを構築が必要と考えたという。



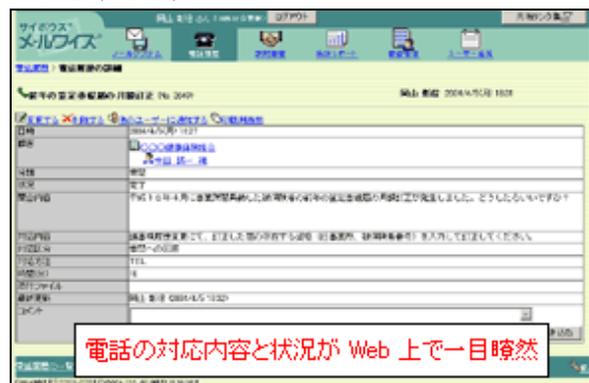
システム統括部 大野直毅 様

自社で構築するより安く履歴管理ができた

当初、そのような仕組みを自社で構築しようとしていた同社。担当だった大野氏が、自社に必要な条件を書き出し、似たようなソフトの調査を行っていたところ、たまたま引かなかったソフトの一つが「サイボウズメールワイズ」だったという。

同社が必要としていた主な条件は、電話の問合せ内容・対応時間・回答内容の履歴を Web で確認できること、分類項目のカスタマイズができ後からの集計や分析が可能なことのみ。メールワイズはこれらの条件を全て満たしていた。自社で構築するより安く、保守費用もかからないことが分かり、すぐに導入が決定したという。

「メールワイズは履歴を残すだけではなく、顧客管理ができたこともポイントでした。会社の項目を自由にカスタマイズできるので、顧客との対応履歴と一緒に顧客情報も一連で管理ができると考えました」(大野氏)



電話の対応内容と状況が Web 上で一目瞭然



自社用にカスタマイズし顧客情報を集約
顧客のデータファイルも添付している

電話とメールを一元管理できた

サポートサービスの品質を追及し続けている同社。メールワイズ導入後、確実にその品質は上がったという。まず、全員の対応履歴をリアルタイムに把握できるようになったことで、互いの報告を待たずとも問合せの傾向が掴めるようになった。そのため、担当以外の会社から問合せが来てはすぐに対応履歴を確認しながら、無駄のないスピーディーな対応ができるようになった。お客様から問合せをいただく前に先手を打ってフォローしておくなど、積極的な働きかけができる余裕もできたという。

「我々も数十年サポートサービスを行っていますので、ある程度の傾向は分かっています。今まで予測はできて先手打つという余裕がありませんでしたが、メールワイズ導入をきっかけに、お問い合わせが来るであろう内容を先にお客様にメールでフォローをすることを始めました。そうすることで問合せの数を減らすことができました」(広井氏)



常務取締役 システム統括部長 広井直之輔 様

今まで電話が中心だったサポートだが、お客様の同意を得ながら徐々にメールでのサポートも始めている同社。メールワイズを使っているため、電話とメールの履歴を顧客ごとに横串で把握できているのだ。

また、お互いの対応内容を把握できることは、自分の仕事のやり方にも影響しているという。これまでそれぞれのやり方で整理をしていた仕事の状況を、今では毎朝メールワイズをチェックで済んでいる。また他の人の対応状況を見ることで、全体の傾向やノウハウを参考にすることができる。余計な業務や精神的負担が減ったことは言うまでもない。

「コミュニケーション手段として効率化された面もあります。例えば、メールワイズでは担当者にメールで通知がされる機能がついていますよね。そのため口頭や電話メモで伝える数も減ってきました

た。言った言わないといったことがなくなりますからね」(古川氏)



システム統括部 課長 古川智之 様

担当者の判断が入っていない生の情報を活用

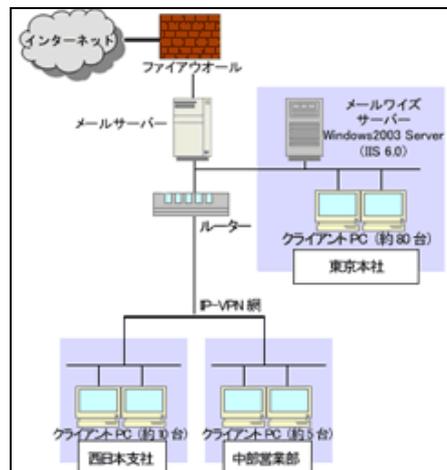
メールワイズを導入して数ヶ月。サポート部門のサービス可視化というテーマを見事にクリアした同社。次に考えていることは、メールワイズで蓄積された情報の利用法だ。まずは開発部門へのフィードバック、またもう少し情報が蓄積されたら、Q&Aとして顧客にもフィードバックしていく予定だ。

「今まで集計していた情報は、各担当からの報告がベースです。これは、どうしても担当者の判断が入って整理された後の情報になってしまうが、メールワイズで蓄積された情報は違いますから。さらに精度の高い情報を開発へのフィードバックに活かしていきたいですね」(古川氏)

また顧客情報を共有するメリットを実感した同社では、今年の4月より営業部門にもメールワイズ利用を拡大している。サポート部で担当する前、つまり導入前の顧客情報の引継ぎもスムーズにできると考えているという。

「我々サポート部門では、保守ということで記録を残すことが仕事ですが、営業部門はそうじゃない。だから、データを残すことでどういうメリットがあるのか意識改革をしていくつもりです」(大野氏) ユニシスから分離独立したことで、確かな実績とノウハウを引き継ぎながらも、変革していこうという高い意識が見受けられる同社。これからの飛躍に期待したい。

基本情報



利用製品:サイボウズ メールワイズ
業種別区分:ソフトウェア・情報サービス業
管理者レベル:兼任管理者
システム概要 [社内サーバー]Windows 2003 Server