



全社の問い合わせ情報を集約、 可視化し対応漏れゼロを実現

お客様：
株式会社富士通ゼネラル

所在地：
神奈川県川崎市

業種：
電気機器

概要：
空調機、情報通信の両分野に
おいて、製品及び部品の開発、
製造、販売及びサービスの提供

構築システム：
Webからの問い合わせ管理
システムの構築

使用ツール/言語：
Salesforce CRM



経営情報システム統括部 システム部
担当部長 小森 大輔 様

「最初から高い機能を求めず、基本的な部分を経験のあるパートナーに支援してもらい構築したことが成功の秘訣です。やりたいことは まだたくさんあるので、これから順次拡張させていく予定です。」

常に世界に通用する技術を追求し、製品の開発を行っている富士通ゼネラル。その活動は「空調機器事業」「情報通信ネットワーク事業」「システム事業」「電子デバイス事業」の4つの事業分野から成り立っています。中でも、人や環境にやさしい製品を作り続け、家庭用エアコン「nocria®」のフィルターを自動で清掃する世界初のフィルター自動おそうじ機能など、斬新で高い付加価値を持つ商品を開発・提供している「空調機器事業」、そして「情報通信ネットワーク事業」では、消防・防災システムや外食産業向けSaaS型業務支援サービスの開発など、社会貢献度の高い事業も推進しています。

各部門に散在するお問い合わせ情報を集約

同社では、ホームページフォームや電子メールで受け付けたユーザーからの問い合わせを、各部門ごとに個別のシステムを利用して対応を行なっていました。そのため、部門間での情報共有や受け渡しがスムーズに行かず、お客様が問合せの窓口を間違われた場合や部門をまたがる問い合わせへの回答には、タイムラグが発生することがありました。また、システム部門ではお客様からの問い合わせ状況や内容を把握できましたが、各部門から返される回答の状況や内容の把握までは行えていませんでした。このような状況を改善するため、同社では問い合わせ情報を一元化するシステム構築の検討をはじめました。

上記のようなシステムを構築するために、スクラッチ開発、パッケージソフト、クラウドアプリケーション等を比較検討し、その結果、コストや時期によってライセンス数を増減できる点、システムの拡張性、そしてエアコンの問い合わせが集中する夏前までに稼働という短期間で導入できる点が決め手となり、Salesforce CRMでのシステム構築を決定しました。

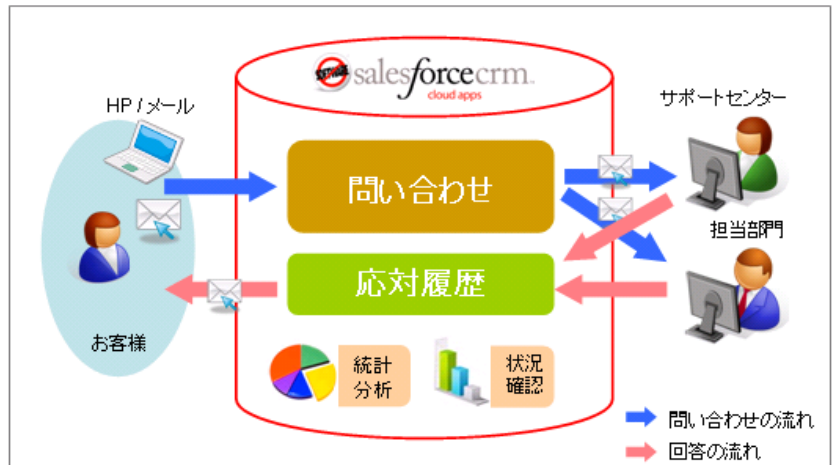
状況の可視化により、対応漏れを解消、対応時間も大幅に短縮

導入までの期間が短かったこともあり、Salesforce CRMの導入実績が豊富なテラスカイに導入コンサルティングを依頼しました。Salesforce CRMの豊富な機能のうち、なにを取捨選択すべきかの判断を任せることで、短期間で導入が実現でき、また自社の言葉でシステムが再定義されたことで、アプリケーション自体の機能の理解も早まりました。

構築したシステムでは、同社のホームページのお問い合わせフォームからWeb-to-ケースという機能で問い合わせ情報を自動で格納しました。同様に電子メール-to-ケースという機能を利用し、特定のアドレス宛に送付されたメール情報について

でも自動でSalesforce CRMに取り込みます。これにより、お客様の入力区分や送信先アドレスによって担当部署が自動で割り当てられ、担当部署は必要なお問い合わせのみ確認ができます。同時にダッシュボードや経過時間をフラグ化し、対応状況を可視化したことで、対応漏れや対応遅れを防ぐ仕組みを構築しました。また、対応履歴が全てSalesforce CRMに格納できるようになったことで、情報の共有が行えるようになり、対応の属人化が解消され素早い回答が可能になりました。

▼ システム概要



システムを発展させ続ける

複数のシステムにデータが散在していたものを集約したこと、またリアルタイムな分析機能の活用により、集計のスピードは圧倒的に早くなりました。以前は決まったフォーマットへの出力だけを行っていましたが、現在は見たい指標での集計をすぐに行なえるようになりました。今後は、収集できたQA情報をよりよい製品やサービスに役立てるよう、二次活用に取り組みたいと小森氏は言います。

運用開始後、ユーザ部門から多くの要望が届いており、できるだけそれら要望を汲み取り日々改修を加えています。Salesforce CRMはカスタマイズが容易にできる点も優れており、運用を行いながら改善を順次行なっています。この初期導入が成功したことから、今回スコープ外となっていた他のシステムをSalesforce CRMへ移行する作業についても、今後着手する計画をたてています。

クライアント様コメント

—導入で苦労された点は？

もっとも多くの問い合わせを受け付けるサポートセンターでは、派遣社員が多く 人員の入れ替わりに対してもスムーズに運用ができるように運用フローを考えると苦勞しました。また、各部門で運用が統一されていなかったものを1つの運営方法に統一するのも苦勞しました。運用マニュアルの作成や、運用を行いつつより使い易いように改善を加えていったことで、今はスムーズに運用ができています。

—導入の効果は？

最初に描いた全体像の、今はまだ50%といったところです。蓄積された情報の活用や他システムの吸収までを目指しています。既に導入済みの部分で言うと、繁盛期でも対応漏れはなくなり、対応遅れも大幅に減少しています。

—今後の展開は？

直接Salesforce CRMで対応できる部門を順次広げ、全ての部署で迅速な対応ができるようにと考えています。また、難しいかもしれませんが、将来的には海外の関連会社にも展開し、広い範囲で情報を共有化していきたいと考えています。また、関連する他システムとの統合や他業務での活用も検討しています。



株式会社 テラスカイ

〒103-0028 東京都中央区八重洲1-6-6 八重洲センタービル7階
Tel. 03-5255-3410 Fax. 03-5255-5130
E-mail : info@terrasky.co.jp
Web : <http://www.terrasky.co.jp/>