

クラウドならではの柔軟性と デコールCC.CRMの自由度の高さを活用中

エイ・ジー・サービス株式会社では、チェーン展開を行っているスーパー・コンビニエンスストアの小売店やファーストフード店などを中心に、店舗のトータル管理を提供しています。

店舗の設計・施工管理、設備のメンテナンス、保全管理、省エネ提案、店舗のクローズ、工事、データ分析、投資計画提案など、店舗のノンコア業務をトータルで運営・管理します。

本部がコア事業に専念できるように、バックアップをしているチェーン店舗には欠かせない企業です。

その中核である24時間365日運営のコールセンターに、クラウド型ソリューションのデコールCC.CRMが採用されています。

エイ・ジー・サービス株式会社

■所在地：本社

東京都新宿区新宿6-24-16
新宿6丁目ビル7階

■設立 平成元年10月20日

■事業内容 各種店舗のトータル管理

■ホームページ

<http://www.a-zsv.co.jp/>



◎ 2つの機能を持つコールセンター

エイ・ジー・サービス様は、チェーン店やスーパーなどの店舗の施工をはじめ、メンテナンスやリペアなどの事業を展開されています。その中で、コールセンターはどのような役割を果たしていますか？

機器の故障や災害など、お客様の店舗で起きたトラブルを解消するのがメンテナンスの役割です。そのため、24時間365日対応が求められます。そのコアとなるのがコールセンターです。

全国の契約店舗などから緊急コールが入りますが、それをワンストップで受けています。お客様の設備内容や履歴を確認し、障害の状況を切り分けて、当社のサービスステーションや協力会社へ修理依頼などを行っています。

もう一つが、新たに取り組んでいる受付代行事業です。メンテナンス事業で培ってきたノウハウを活かして、コールセンター業務を請け負っています。特に、社内に対応するには煩雑でめんどろな作業を代行することで、本来の業務に専念いただきたいと考えています。

それがどんなに小さくて細かな内容でも、お客様の顧客満足につながるのであれば担当していきたいと思っています。

ビジネスとしては数多く受注することで成立しますし、順調に成長してきています。

さらなる発展のためにも、私たちとしてはメンテナンスに限らず、お客様のどのようなニーズにも応えられるコールセンターを目指したいと思っています。

(加瀬様)



コールセンター部
コールセンター課
課長 加瀬 和美 様

インハウスとアウトソーサーの2つの面を持つコールセンターということですね。そこに、弊社のデコールCC.CRMを導入していただいたポイントはどこにありますか？

当社は2007年3月に、総合的なファシリティ・マネージメント・サービスを行っているイオンディライト・グループの一員になり、主に中小型店舗のメンテナンス管理を担当しています。

そのご縁もあって、コールセンターの受付代行も増えてきました。ご依頼の内容はさまざま、求められる環境やスキルも違います。

当初は、従来と同じ設備、同じシステムで対応していたのですが、汎用性としての限界がありました。

また、採算性が把握しがたいという問題もありました。メンテナンスのコールセンターは当社におけるコストセンターですが、受付代行事業はプロフィットセンターを目指しています。そのため、事業内容にマッチした新たな仕組み作りを模索していました。その中でシステムに対する要件としては、コールセンターを分離して運営でき、採算を把握できること。

具体的には、短い契約サイクルや席数・回線の増減に対応することで、コストを最小限に抑えられること。

さらに、お客様の要望に合わせて、受付画面や設定項目などをフレキシブルに選定できることなどがありました。

他社とも比較したところ、機能的にはOASが提供されていたソリューションが最適でした。

当時はまだオンプレミスのみでしたが、クラウド化を進めていると聞いたことで決定につながりました。

また、新たにクラウドの電話システムへの変更も計画していたのですが、導入を考えていたBizTelとの相性の良さも大きなポイントになりました。(清田様)



総務人事部 システム課
課長 清田 裕一 様

◎ デコールCC.CRMは良きパートナー

デコールCC.CRMのクラウド化を進める時期からご採用いただき、現場の生の声をお聞かせいただけるなど、当社としても良い経験をさせていただきました。ありがとうございます。導入いただいて約1年になりますが、現在の利用状況はいかがですか。

フル活用させていただいていますよ。コールセンターの運営には、処理の効率化、業務量に応じたオペレーターの確保、コストの制御といったいろいろな課題がありますが、デコールCC.CRMは効率化を実現してくれる良いシステムだと思います。(清田様)



お客様が求める環境や条件はさまざまで、それに合わせてコールセンターの機能を変化させなければなりません。

クラウドであるデコールCC.CRMは、その時々契約状況に合わせて機能の増減ができるので、フレキシブルな運営が可能になりました。また、お客様との打ち合わせ内容をもとにした画面を、コールセンターのスタッフでも簡単に作成できるため、システム担当部門の負担軽減にもつながっています。

当社にとってデコールCC.CRMは、お客様と一緒にサービスを育て、お客様と一緒に成長する上での良いパートナーです。ビジネスチャンスは増加しており、当社としてもさらなる成長を期待しています。

(笹部様)

総務人事部 システム課
笹部 康 様



◎現場でも好評な自由度の高さ

現場での自由度の高さを挙げていただきましたが、実際に運営されているお立場ではいかがでしょうか。

デコールCC.CRMは、マルチクライアント業務に特に向いていると思います。ユーザー権限での自由度が高いというメリットを活かして、現場でクライアントに合わせた環境作りを行っています。(清田様)

お客様によってニーズや繁忙期が異なります。それらに柔軟に対応できるクラウドのメリットが活きていると思います。

また、マネージャーやスーパーバイザーなどのコールセンタースタッフが、ユーザー権限でカスタマイズできることも重要です。インターフェイスの設定や選択項目などの変更が簡単にできて、お客様のニーズや業務内容に合わせられるデコールCC.CRMは、使い勝手の良いシステムだと思います。画面のデザインに関しては、お客様のニーズに加えてスタッフの要望も取り入れながら構成しています。

インターフェイスも入力しやすいとオペレーターからも好評です。クライアントごとに画面構成を変えることでミスが減り、負担減にもつながっています。

(矢口様)



コールセンター部
コールセンター課
担当マネージャー
矢口 基浩 様

CRMというよりPBXやCTIの機能になるのですが、ニーズの多様化に合わせて一方で、同じ環境を複数拠点で共有できる統合化も特徴だと思います。自社顧客からのメンテナンス受付に関しては、千葉と関西で同じ業務を行っています。それを千葉のコールセンターで一括管理できることも、大きなメリットになっています。また、新人教育にも向いています。画面構成を変えられるだけでなく、オペレーターごとに担当する窓口を簡単に変更できます。数十ものクライアントを一度に担当するのは難しいですが、簡単な対応から少しずつ増やしていくことで、無理なくステップアップすることができます。

さらに、コールが集中しそうな時期には、オペレーターの能力やスキルに合わせて担当窓口を調整することで、スムーズな運営にもつながっています。クライアントごとに画面構成が違っているので、マルチ対応のオペレーターも、パッと見ただけで判断できるようになっています。(麻生様)



コールセンター部
コールセンター課
麻生 智恵 様

◎さらなるフレキシブルな対応を目指して

最後に、今後の展開と当社へのご要望などがあればお聞かせ下さい。

システム面だけでなく、OASが実施している教育体制にも大変満足しています。コールセンタースタッフが納得して活用できているのも、そういったバックアップがあったからだと思います。それは、長年にわたりコールセンターのシステム事業に特化してきたという信頼があったからで、私たちの要望に対しても的確な対応をいただき感謝しています。今後は、お客様のニーズに合わせて機能を増減するだけで

なく、必要に応じた拠点作りにも活用していきたいと考えています。お客様の近隣に新たなコールセンターを持ち、その中心的なコントロールは千葉などの別のセンターで行うなどフレキシブルに対応できると思います。BCPIにもつながりますし、次のステップへの発展を目指します。(清田様)

中核となるメンテナンス業務では、予防のためのメンテナンスを進めていきたいと考えています。これまで蓄積してきた顧客の設備情報や修理履歴などを活用して、不具合が出る前にそれを見つけて未然に防げるのではないかと取り組みです。緊急対応以外の分野でもご協力させていただくことで、企業のメンテナンス費用の削減に寄与していきたいですね。

アウトソーサーという観点では、これまでのようにコールセンターを中心に複雑な業務や作業を代替できる立場でありたいと考えています。より便利にご利用いただけるコールセンターであるためには、業務の多様化も進めたいと思います。そのためにも、システムの自由度が大きいデコールCC.CRMを活用していきたいですね。(加瀬様)

これまでもさまざまな要求に応じてもらってきましたが、今後はメールとの連動などのさらなるカスタマイズも予想されます。また、コールセンターはお客様の信頼のバロメータであり、障害時でも運営し続けることが大切です。システムに関しても、さらに堅牢性を高めていただきたいと思います。こういった私たちからの要望を取り入れていただくことで、より一層の機能充実につながるのではないかと期待しています。メンテナンス部門のコールセンターも含めたトータルでの新たな情報基盤構

築を進めていく予定です。これからもよろしくお願いいたします。(清田様)



商品の詳細はホームページをご覧ください。

<http://crm.oas.co.jp/>

[お問い合わせ]

オー・イー・エス株式会社

TEL(03)6758-7340

ホームページ: <http://www.oas.co.jp/>