今月のソリューション事例

NEC

オムロンの中国現地法人から コンタクトセンターシステムを受注

NECは、オムロンの中国現地法人であるオムロン中国から、同社が上海市に建設中の新拠点に導入するコンタクトセンターシステムを受注した。

オムロンは、2003年度から４年間で中国事業を4倍に拡大する方針を掲げている。特に、中国での事業拡大に向けて顧客サポートセンター機能は重要になってきており、今回のコンタクトセンターシステムの導入は、CSの向上と業務の効率化を実現するものである。同コンタクトセンターシステムの主な導入効果は次のとおり。

・電話、FAX、E-mailなどのマルチチャネルから寄せられる制御機器に関する問合せに対し、エスカレーション機能を用いて、専門技術を要するオペレーターが迅速に回答し、顧客サービス品質の向上を図る
・従来の膨大な紙の製品マニュアルをデータベース化することで検索が容易になり、顧客への回答時間を短縮するとともに、オペレーターの負荷軽減、業務効率化を実現する
・顧客の属性や問合せを統合管理することで、顧客情報の積極的な活用を図る

同システムは2005年11月よりオペレーター座席数40席規模でサービスを開始し、2007年度までには80席規模に拡張される予定である。オムロンは同システムをベースに、中国顧客企業に向けた技術サポートを強化するとともに、将来的には他システムとの連携による商品開発やマーケティングなどの戦略機能を担うコンタクトセンターへの発展を目指していく。

近年、中国ではCRMを強化する機運が高まっており、同国のコンタクトセンター市場規模は、年17%程度の成長が見込まれている。このような中でNECは、今回の受注をはじめとしたコンタクトセンター構築実績をもとに、中国市場におけるCRM事業への取組みを加速していく。

UNIVERGEソリューション推進本部
CRMソリューション営業部　TEL：03-3798-9735

アシスト

中部国際空港セントレアが 同社のWebサイトに「NOREN4」を採用

アシストが提供するコンテンツ・マネジメント・システム製品の「NOREN4」が、中部国際空港が設置、管理、運営し「セントレア」の愛称で親しまれる中部国際空港のWebサイト構築を受注した富士通と、メイテツコムのJVである富士通・メイテツコムセントレアWEBシステム共同企業体（MFJV）により提案、採用された。

セントレアは、日本の代表的な製造業が集積する中部地方を基盤に、全国各地から乗り継ぎ利用が可能な利便性の高い国際ハブ空港として、また、「愛・地球博」の空の玄関として2005年２月17日に開港し、安全かつ安心で信頼性のある空港として、高い顧客満足を目指している。さらに、空港と商業施設をあわせた「エアシティ」という考え方のもと、航空旅客が満足することはもちろん、出迎えや見送り客、空港に遊びに来る客にいたるまで楽しめる従来の空港にはないテーマパークのような「空港のある町」作りを打ち出している。これらの実現に向け、開港に向けて2004年初めよりセントレアの公式Webサイトについても検討が行われ、サイト構築を担当したMFJVがNOREN4を構築基盤として採用した。

セントレアのWebサイトではターミナルビル内の各店舗がNOREN4の容易なコンテンツ作成機能を利用して情報を自由に登録できる仕組みになっており、「セントレアを楽しもう」というキャッチフレーズ通り、Webサイトを見れば楽しい空港に行ってみたくなるような各種情報が数多く掲載されている。また、空港機能として重要なフライト情報については、MFJVが開発したシステムとNOREN4がスムーズに連動し信頼性の高い情報提供を実現。さらに、NOREN4の多言語対応機能により、日本語、韓国語、英語、中国語（２種類）の合計4ヵ国語の対応や、ユニバーサルデザインを意識した音声読み上げ対応ページの作成など、ビジネスでの利用者だけでなく、幅広い顧客を想定したサイトになっている。

広報部　TEL：03-5276-5895
E-mail：press@ashisuto.co.jp

ハイペリオン

グローバル ハイアット コーポレーションが財務連結と予算管理にハイペリオンのソフトウェアを採用

グローバル ハイアット コーポレーションは、子会社を含め、世界45ヵ国でホテルおよびリゾートの運営、管理、フランチャイズ経営を行っている。同社では、このような広範な世界規模の事業展開を行うために、最適な財務連結と予算管理のソリューションを必要としていた。その理由として、ハイアット ホテルズ コーポレーションとハイアット インターナショナル コーポレーション並びにその他の宿泊サービス事業を統括運営する持株会社の設立が背景としてあった。また、新たなグローバルな組織運営に伴い、グループ各社から収集した情報を連結してグループ全体の経営状況を一元的に把握することがハイアットでは不可欠となっていた。その結果、ハイアットでは、連結経営管理の実現に向けて、各国のデータの収集、財務連結、財務諸表、分析など包括的な機能を提供し、拡張性の高いWebベースのアプリケーション「Hyperion Financial Management」を採用した。同ソフトウェアの導入により、ホテル各社と子会社全体の財務連結にかかっていた所要日数を、従来の15日間から2日間に短縮した。その結果、月末から30日以内に四半期の決算報告を発表可能にするという目標が達成できるようになり、従来の60～75日に比べて飛躍的な改善を遂げている。

またハイアットでは、予算編成・予算管理の所要時間を短縮するために、「Hyperion Planning」を導入し、予算編成のサイクルを従来の３～５ヵ月から６～８週間に短縮した。Hyperion Planningは、組織全体にわたって事業計画・予測をトラッキング・共有・モニタリングできる統合的な予算管理ソリューションである。ハイアットでは、現在、Hyperion Planningのユーザーが400名程いるが、将来的には、財務部門だけでなく他部門にも広げ、ユーザー数を3,000名に増やす予定である。

マーケティング　TEL：03-5545-9310
E-mail：japaninfo@hyperion.com

NECシステム建設

尾崎商事が新社屋への移転を機に電話を無線化

尾崎商事（ozaki）は、2005年７月19日、本社を倉敷市から岡山市の新社屋へ移転した。この移転を機に本社内の電話を無線化し、社員がフレキシブルに動くことで生産性を高め、情報や機会を逃さないための新しいワークスタイル確立を目指していく。

ozakiは、2003年４月に創業150周年・設立75周年を迎えた学生服業界のリーディングカンパニーである。業界におけるシェアはNo.1（2004年度決算数値より）であり、自社生産比率90％以上、全国約60ヵ所の販売ネットワーク、多彩なブランド展開、ISO取得など環境への取組み、そして上海への工場進出なども行っている。

今回の電話の無線化とは、従来使っていた固定電話を全てIP電話に置き換え、そのうち営業部門の社員が使う電話（全体の約50％）を無線LANとFOMA端末を連携したシステムを導入するものである。同システムの導入により、社内では無線LANを利用した内線電話で通話し、社外にいる時は携帯電話FOMAとして通話できるようになった。

システム導入にあたっては、NECシステム建設が、NTTコミュニケーションズの全体的なコーディネートを基に、NEC UNIVERGEシリーズをベースとしたシステムの設計・施工、保守対応を担当した。同システムの主なメリットは次のとおり。

・内線電話を持ち歩くことで、連絡の機会損失を防げる
・連絡を確実にすることで、顧客対応のスピードが向上
・場所に縛られないので、社内でなくとも仕事が行える
・コストを気にせず組織およびレイアウト変更が行える

今後ozakiでは、FOMA端末とグループウェアを連携させてスケジュールやメールのチェックを可能にしたり、システムの利用拠点を拡大して、どの拠点でも同じ連絡体系を実現するなど、システムの拡張を予定している。

地域事業本部 事業企画室 マーケティング部
TEL：03-5463-7728