

●NTTアドバステクノロジ

日本航空インターナショナルに
MatchContactSolutionをリプレース導入

NTTアドバステクノロジは、アドバンス・コンサルティングと共同で、EメールやWebからのお問い合わせにFAQを有効活用し、対応業務の効率化によるコスト削減、回答品質の維持向上による顧客満足度向上を支援するFAQ活用支援サービス「MatchContactSolution（マッチコンタクトソリューション）」を日本航空（JAL）インターナショナルにリプレース導入し、運用を開始した。

JALは、お客様サービス充実の一環として、お問い合わせに対して迅速に効率的に対処するため、業界の中でも早い時期からeコンタクトセンターを立ち上げ、Webサイト上でのQ&A検索・参照、Webフォーム上やEメールを利用したお客様からのお問い合わせ対応等に力を入れてきた。同社はこれまでもASPによるWeb・Eメールソリューションを使用していたが、回答メール作成時のより一層の効率化やメール対応履歴管理機能の高度化などの課題を抱えていた。このような理由から2006年秋に市場各社のコンタクトセンタ製品を比較・調査し、検討した結果、MatchContactSolutionのASPサービスへのリプレース導入を2007年3月末に決定した。その後、運用設計および辞書とルールやお問い合わせフォームの作成などの導入準備や、これまで蓄積していたQ&Aの移行準備を進め、同年5月末にEメ

ールのお問い合わせ回答をQ&A活用により効率的に実現する「MatchMail」、9月末にはお客様のセルフサービスによるQ&A検索・参照を実現する「MatchWeb」と、順次リプレースを進め、MatchContactSolutionのASPサービスへ切り替えることにより、新システムでのサービス運用開始に至った。

同社内で中心となって製品選定と導入を推進したJALマイレージセンター部eビジネス企画の矢内氏は、MatchContactSolutionを選定した理由について、次のように語っている。「一つの画面の中でお問い合わせメールと回答メールの入力欄が並んで表示されるため、画面を大きくスクロールする必要がなく、お客様からのお問い合わせ内容を見ながら回答を作成することができる点を評価しました。メール対応履歴管理の機能も充実していることで、Eコンタクトセンターでの長年の実績が顕著に現れた製品だと思います。また、NTTアドバステクノロジ様は、製品の良し悪しだけでなく、提案時から業務フローのヒアリングに注力して、弊社の課題に対して的確な改善策を提案していただくなど、今後一緒に仕事を進めていく上での良好なコミュニケーションを取っていただけるパートナーだと感じました。」

MatchContactSolutionがJAL内でサービス運用を開始して1ヵ月後の状況について、JAL旅客営業本部予約発券サポートセンターインターネットサポートマネジャーの栗原氏は次のように語っている。「同一画面でお客様メールの内容を確認しつつ回答作成ができること、表示切り替えのレスポンスが速いこと、文字化けなどの問題もなく、安定稼働していることなどにより、日常業務の効率化を図ることができました。また、事前登録することで使用禁止用語の自動チェックを可能としたり、ステータスに『一時返信』が設けられているなど、便利な機能が備わっていると実感しました。」

FAQコンタクトセンタの構築において、多くの信頼と実績を得られているMatchContactSolutionは、図で示すように、通販・流通系、金融・証券系、通信・IPS系、PC・ソフト系といった各分野の企業に導入されている。

通販・流通系	ニッセン ファンケル ユニ・チャーム プラス ジョイントテックカンパニー 丸井 等
金融・証券系	新光証券 セブン銀行 ソニー銀行 三菱UFJニコス 等
通信・IPS系	エキサイト NTTコミュニケーションズ 西日本電信電話 ぷららネットワークス 等
PC・ソフト系	ソースネクスト デル 東芝 日本ヒューレット・パッカード 等

MatchContactSolutionの主な導入企業

NTTアドバステクノロジ(株) システムソリューション
事業本部 CRM事業ユニット TEL：044-220-2120

● NEC

NTT ドコモのiモードを支える「CiRCUS」のディザスタリカバリ機能の強化に貢献

NECは、NTTドコモのiモードサービスを支えるゲートウェイシステム「CiRCUS（サーカス）」を構築して、同サービスの安定的な稼働に貢献しているが、今回、CiRCUSの運用管理全般を統合している同社の統合運用管理ソフトウェア「WebSAM」の障害監視機能を強化することにより、被災時のバックアップシステムへの切替えにおける柔軟性を大幅に向上し、ディザスタリカバリ（DR）機能を一層高めることを実現した。

NECのWebSAMは、2003年のCiRCUSの稼働当初から、サーバ管理、ネットワーク管理、ジョブ管理などの運用管理全般の基盤としてシステムの安定稼働に貢献してきた。今回のDR機能の強化は、WebSAMの優れた運用管理機能を活用することにより実現したものである。具体的には、WebSAMの監視機能およびメインセンター／バックアップセンター間のシステム連携機能を高めたことにより、従来より切り換え時間を短縮、その際の監視の切り換え時間も短縮した。また、切り換え範囲の柔軟化により障害影響範囲の局所化を実現し、切り換え効率を大幅に向上した。NECでは、「今回のように、堅牢なシステムのDR機能を一層高め、NTTドコモのBCP（Business Continuity Plan）向上に大きく貢献できたのは、当社が一貫して同システムの構築、運用に携わっていたためと考えております」と語っている。

iモードは4700万を超えるユーザーを有し、毎秒数万件のトランザクションを処理しながら、24時間365日サービス提供する世界最大規模のミッションクリティカルシステムである。これを支えるCiRCUSは、2003年2月のサービスイン以来、サービスを停止することなく安定的に稼働している。NECは「今後もミッションクリティカルシステムに対応した運用管理基盤としてWebSAMを強化し続け、お客様システムの安定稼働に貢献していく所存です」と語っている。

NEC 第一システムソフトウェア事業部
TEL：03-3456-3248

● 日本オラクル

コニカミノルタセンシングがオラクルのSaaSを活用した保守契約管理システムを導入

コニカミノルタセンシングは、日本オラクルのSaaS型CRMアプリケーション「Oracle Siebel CRM On Demand」を活用して保守契約管理システムを導入し、導入作業着手から実働45日で稼働を開始した。

コニカミノルタセンシングは、大手製造業の研究開発部門や品質保証部門、製造現場に向けて、色、光および形状を計測する産業用機器、医療用計測機器の製造販売を行っている。同社は、ハードウェアを提供するだけでなくソリューション提案による課題解決やサービスによる付加価値の提供を通じて、顧客と密接に関わり、長期的に良好な関係を構築していくことを重点課題としている。これを受け、同社では計測機器の保守契約の事業化に力を入れるため、Oracle Siebel CRM On Demandによる新たな保守契約管理システムを導入し、営業部門とサービス部門の連携をより一層強化した。この新システムにより、顧客情報を軸に、購入製品、購入時期、保守契約締結日、更新日や期限などの保守契約情報や契約期間中に提供したサービス情報の一元管理と、関係者による情報共有、条件抽出や正確なデータ捕捉が可能に。また、システム化による契約手続業務の簡素化と統一を進め、営業所が顧客から受領した保守契約申込書の情報を基に、企画業務の担当者が保守契約情報の入力や更新作業を行うことで効率的な契約証書発行業務も実現した。

コニカミノルタセンシングでは、3ヶ月以内での新システム導入が必要条件であったため、短期での導入が可能な点や小規模に導入した後、順次ユーザー数を拡大できる点に着目し、SaaS型アプリケーションを検討を開始した。そして、必要な情報を一画面で閲覧できる点や管理項目が必要にして十分であった点などを高く評価した結果、Oracle Siebel CRM On Demandの採用を決定した。

日本オラクル(株)
プレスルーム： <http://www.oracle.co.jp/press/>