今月のソリューション事例

日本ユニシス

通信販売大手ニッセンのコールセンターをIP電話で構築

－通販業界初、コールセンターにIP電話を採用－

日本ユニシスは、通信販売業界大手であるニッセンから、通販業界では初めての試みとなるIP電話を利用したコールセンターの構築を行い、３月８日、ニッセンの千葉コミュニケーションサービスセンターでその運用を開始した。

昨今の通販業界では、一般小売市場における消費の低迷やEC（電子商取引）化の急速な発展、顧客の価値観の変化に伴う多様なニーズへの対応などにより、企業間の競争が激化し、事業の集中と選択、商品力強化政策の策定やローコスト運営体質への変革、スピーディな意思決定プロセスへの改善・改革が求められていた。このような動向の中、年間3,000万部以上の通販カタログを発行するニッセンでは、同社の通販事業の第一優先順位に顧客志向を掲げ、ソフト・ハードの両面から顧客満足の向上と顧客の声を反映した経営改革を推進してきた。ニッセンは、今回の千葉コミュニケーションサービスセンターのIP電話化を機に、今後は他のコミュニケーションサービスセンター、全事務拠点などの国内全ての拠点をIP電話化する予定である。

日本ユニシスは、2000年からニッセンの基幹システムをはじめとした情報システム部門の運用・保守機能全般のアウトソーシングを手がけてきた。今回のIP電話を利用したコールセンターでは、電話を一元管理するIP-PBXに、日本アバイアの「Avaya Communication Manager」を採用。千葉コミュニケーションサービスセンターには、外線を収容するゲートウェイ「Avaya G650 Media Gateway」を設置した。今後も日本ユニシスは、先進性を重視するニッセンに対し、最新テクノロジーのタイムリーな投入を実施することで、同社のシステム強化をサポートしていくと語っている。

E-mail：newsrelease-box@unisys.co.jp

シスコシステムズ

リコーテクノシステムズがIPコミュニケーションを採用したブロードバンドオフィス環境を構築

リコーが100％出資するITサービスプロバイダーのリコーテクノシステムズは、インターネット向けネットワーキング機器ベンダーの最大手であるシスコシステムのIPコミュニケーションを採用したブロードバンドオフィス環境を構築した。今回の導入は、これまで複数拠点に分散していたリコーテクノシステムズの本社機能を、2004年2月に新本社（台東区浅草橋）に移転・統合するのに伴って実施されたものである。同社では以前から本社移転と平行して、社内のデータ系ネットワーク環境の刷新に向けた検討を進めるなかで、音声系のネットワークも含めた検討も進め、以下の理由からIPコミュニケーションを採用したブロードバンドオフィス環境の構築を決定した。

- IPコミュニケーション導入に必要な投資が既存PBXの移設とそれほど変わらない
- 全国展開により運用・通信コストを大幅に削減できる
- PBXを置き換えるのに十分な機能を、IPコミュニケーションが実現している
- シスコのソリューションであれば、短期間で確実にシステムを自社で構築できると判断した
- IPコミュニケーションは将来性も高い

リコーテクノシステムズは、まず新本社で約1,200台のIPフォンを導入し、2004年3月末までに「Cisco Unity」も導入し、同社で利用しているグループウェア「Lotus Notes/Domino」と連携したユニファイドコミュニケーションの実現を図る。また新本社でIPコミュニケーションの導入効果を検証した上で、2004年度には主要拠点への導入を進めるとともに、全国のサービスステーションへの展開も視野に入れている。

広報・渉外／TEL：03-5549-6500
E-mail：press-jp@cisco.com

関西電力のWebサイト運営の基盤システムにコンテンツマネジメントシステム製品「NOREN」を採用

アシスト

幅広いパッケージソフトウェアを提供しているアシストのコンテンツマネジメントシステム製品「NOREN（のれん）Enterprise Content Server」が、関西電力のWebサイト運営の基盤システムとして採用された。

関西電力では、顧客に喜ばれる情報をタイムリーに提供するために、サイト運営基盤の見直しを行っていた。そこで、ページ作成や修正作業の簡略化、コンテンツ公開までのスピード化、デザインの統一化などがされていないといった同社Webサイトの運営における課題を解消するために、アシストが提供する「NOREN」の採用を決定した。

「NOREN」は、Webコンテンツ作成、配信、管理を効率化して、企業のWeb戦略をスピーディに、そしてクオリティ高く実現するための仕組みを確立するコンテンツマネジメントシステムである。これまで、時間やコストのかかっていたWebサイトの立ち上げやリニューアルを短期間で可能にするとともに、シンプルできめ細かいユーザーインタフェースにより、誰でも使いやすいWebサイトの制作と運営環境を実現するといった特長をもっている。

関西電力では、全てのコンテンツライフサイクルを統合的に管理でき、スケジューリング機能により公開を自動化できること、HTMLを習得しなくても誰でも簡単かつデザインの統一されたコンテンツを更新できることなどを評価し、採用へと至った。また、海外製品と比較して「NOREN」がサポートする日本語環境が充実している点も大きな採用ポイントとなった。

関西電力では、2003年10月以降、順次「NOREN」へのリプレースを進めており、2004年度上期にはリプレース作業を完了する予定である。

広報部／TEL：03-5304-6660
E-mail：press@sshisuto.co.jp

スターバックスがCRM戦略強化のために「Onyx Enterprise CRM」を導入

オニックス・ソフトウェア

米国のスターバックス コーヒー カンパニーは、同社のCRM強化を図るため、オニックス・ソフトウェアの「Onyx Enterprise CRM」をフードサービス部門に導入した。この導入により、スターバックスは企業向けの営業活動における商談の効果的な振り分けや管理、効率的なパイプラン管理、新しい店舗の素早い立ち上げ、顧客からの問合せや意見のより素早い対応などを実現した。

スターバックス社のフードサービス部門は、ホテル、レストラン、大学や企業などに同社の商品の配達やサポートを中心に事業を行っているが、この事業が急激に成長した結果、複数の顧客データベースが分散して構築されていた。スターバックスでは、オニックス・ソフトウェアの「Onyx Enterprise CRM」を導入することにより、これら多数のデータベースをひとつのシステムに統合するとともに、新規得意先の立ち上げプロセスを合理化し、営業とその補佐部門のコミュニケーションを促進するための、いくつもの重要なビジネスプロセスやルールをより効率的に実行できるようになった。

スターバックス社のビジネスシステム部門ディレクターであるTrish Lum氏は、今回の導入について、「私たちは強力な機能性を標準装備し、かつ独自のビジネスプロセスに対応できる柔軟なプラットフォームをもつCRMソリューションを必要としていました。オニックスはその条件にマッチするテクノロジーと、それをサポートする強いチームを提供し、わたしたちがこの重要なプロジェクトを遂行する自信を与えてくれました」と語っている。

広報担当／TEL：03-5157-0735
E-mail：info-jpn@onyx.com