



@nifty

@nifty 

ニフティ株式会社様

「People Soft CRM」を核に
コールセンター業務を効率化し
顧客会員への応対品質と
提供サービスの向上を推進。

Case Study2

変化の激しいインターネット業界にあつて、「ニフティとなら、きつとかなう。(With Us, You Can)」の基本理念のもと、「@nifty」ブランドの高品质で安定したインターネット接続サービスや多彩なコンテンツサービスを提供し、創業以来着実に成長を続けてきたニフティ様。同社では、そうしたサービスの顧客会員などから日々寄せられるさまざまな問い合わせに確実にかつ迅速に応えるために、全国4カ所に「サテライトセンター」(コールセンター)を設け、計700名以上のコミュニケーション(オペレーター)を配置しています。これら各センターの業務を支えるために、同社では2006年9月、さまざまな機能を有する統合CRM(Customer Relationship Management)パッケージ「People Soft CRM」を導入し、新たな顧客対応システム「CAST」を構築しました。その後も段階的なシステムの機能強化を図ってきた同社では、2008年2月からCAST開発プロジェクトのプロジェクトマネジメントと技術サポートのパートナーとして日本ユニシスを選択。現在、次世代CASTの構築、有効活用を通じて、サテライトセンターにおける業務のさらなる効率化と顧客満足の向上に取り組んでいます。

100を超える顧客対応システムの統合をめざして、「People Soft CRM」を導入

「People Soft CRM」を導入する以前、ニフティ様では、サテライトセンターでの顧客対応において100種類以上のシステムを利用していました。@niftyでは非常に多くのサービスを提供しているために、お客様からの問い合わせ内容も極めて多岐にわたるからです。しかし、多くのシステムを併用しなければならぬため、現場のコミュニケーションは煩雑な業務を余儀なくされていました。

「例えば、当社では、従来、電話とメールというお問い合わせのチャネルごとに個別の顧客管理システムを構築していました。そのため、お客様に関する過去の対応履歴を調べる場合にも、2つのシステムを操作しなければならず、必要以上に手間と時間がかかっていたのです。この非効率を解消するために、対応履歴の管理・閲覧をはじめとする各種の顧客情報を1つのシステム基盤に統合したいと考えていました」



こう語るのは、同社ISP事業本部ISPシステム部サテライトシステムチームチームリーダーの渡邊泰成氏です。同社は、この課

題を解決するためにコールセンター業務に必要なさまざまな機能を盛り込んだCRMパッケージPeople Soft CRMの導入を決定。開発の第1段階として、複数のデータベースに分散していた顧客会員の基本データを新たなデータベースに集約し、People Soft CRMから参照できるようにしました。2006年9月にカットオーバーしたこのシステムは「CAST」と名付けられました。

「インタフェース設計に工夫を凝らし、情報の一覧性を高めたことで、顧客の情報を確認するために要した時間を従来の2分の1から3分の1へと大幅に短縮できました。また、従来のシステムではできなかった情報も閲覧できるようになり、お客様への一層的確な対応が可能となりました」(渡邊氏)

ニフティ株式会社

設立	1986年2月
資本金	37億4,677万9,000円
本社所在地	東京都品川区南大井6-26-1
従業員数	610名(2009年3月31日現在)
事業内容	インターネット接続サービス、コンテンツの企画・制作・販売、インターネット広告の企画・制作・販売など



渡邊 泰成氏

ISP事業本部
ISPシステム部
サテライトシステムチーム
チームリーダー

サテライトセンターの 業務フローと

People Soft CRM機能の フィット&ギャップを徹底的に測定

第1段階が終わると、ニフティ様はCASTに應對履歴をはじめとする各種の顧客情報を統合させていくため、開発の第2段階として2006年10月からサテライトセンターの業務フローとPeople Soft CRMの標準装備機能との「フィット&ギャップ分析(※)」に着手しました。そして約1年間をかけてサテライトセンター業務に必要な各種情報をPeople



Webサイトには分かりやすい会員サポートページを設け、さまざまなお問い合わせや質問に対応している。

Soft CRMに載せて、機能を一つずつ検証していった結果、標準機能だけではすべての業務フローをカバーしきれないことを把握しました。

「やはりここでも当社が提供しているサービスの幅広さがネックとなりました。また、サテライトセンター業務は、センター内だけで完結せず他部署への業務依頼が必要な場合など、複雑な業務フローとなるケースもあるため、パッケージをかなりカスタマイズしなければならぬことが判明したのです」(渡邊氏)

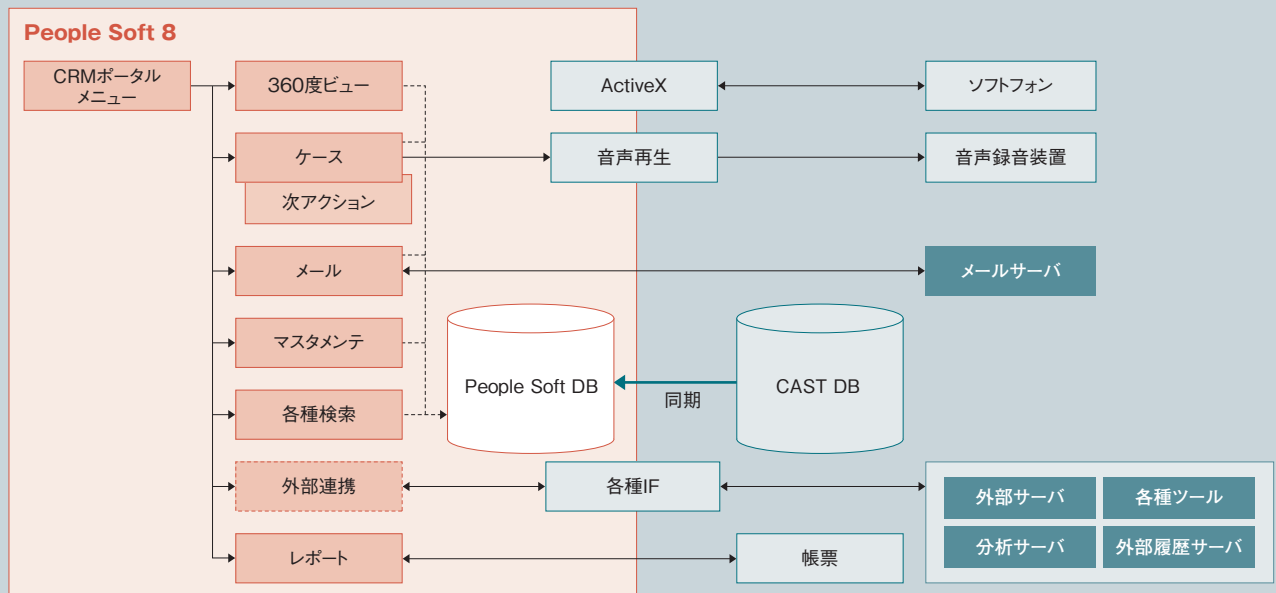
※フィット&ギャップ分析
パッケージソフトなどの導入にあたって、業務フローやシステム要求とソフトの機能との適合度(三)／不適合度(四)を分析評価する。

システム開発における 品質管理レベルの向上に プロジェクトマネジメントの サポートが貢献

そこで、ニフティ様では、2007年11月、成功事例からヒントを探すためにPeople Soft CRMを効果的に運用している自動車メーカーのコールセンターを訪問。さまざまな側面からヒアリングや分析を行うなかで、日本ユニシスが同センターの構築・運用を支援していることを知りました。

People Soft CRMの豊富な納入実績をもつ日本ユニシスは、同パッケージの活用に必要な開発手法やノウハウを蓄積しており、また、大規模なコールセン

システム概要図



ターの構築においても多くの実績を有しています。

これらを評価した同社は、開発の第3段階として各種の顧客情報統合を進めるためのパートナーに日本ユニシスを選定。そして、2008年2月からプロジェクトマネジメントと技術支援を日本ユニシスが担当するという体制で開発がスタートしました。

このプロジェクトにおける大きなポイントとなったのが、日本ユニシスの品質管理面でのアドバイスです。

従来、ニフティ様では、システム開発を通じて得られた知識やノウハウなどが、必ずしも記録・保存されず、属人化してしまう傾向がありました。しかし、今回のプロジェクトでは、日本ユニシスの提案によって、仕様書はもちろん実施したテストの結果やその評価、さまざまなフェーズで開催する会議の議事録や参考資料に至るまで逐一ドキュメント化して残してきました。

「確かに従来のプロジェクトの進め方に比べ時間と手間を要しますが、”作っては直し”といった作業の手戻りが確実に少なくなり、プロジェクト全体を見渡すと開発期間は短縮されています。また、ドキュメントとして情報を必ず残すことで、社内の品質管理の標準化や協力会社間の品質向上意識も高まるなどプラスのスパイラルを生んでおり、プロジェクト管理における大きな進歩だと考えています」

います」(渡邊氏)

なお、こうしたCASTの第3段階における開発チームの取り組みは、同社の社内でも大きな評価を得ており、同社品質保証部が実施している表彰で「品質優秀賞」に選出されました。

対応履歴の入力方法を 体系化・簡略化し、 コミュニケーターの業務効率を 大きく向上

プロジェクトは順調に進み、2008年10月、従来は顧客会員の基本データの閲覧にとどまっていたCASTに、対応履歴を記録・管理する機能が新たに加わりました。

新しいCASTでは、対応履歴の入力フォームを大幅に見直しました。問い合わせ内容や、それに対する回答をあらかじめカテゴリ別に体系化し、それぞれをプルダウン機能で素早く選択できるように設計した一方で、自由入力欄は1行にとどめました。

従来のシステムでは、自由入力欄のスペースが広がったために、コミュニケーターは必要以上に詳細に対応の内容を記入してしまう傾向がありました。そのため、入力に時間と手間を要するうえ、後からデータを閲覧する時にも一目で内容を把握しにくいという問題がありました。しかし、入力時に内容を分類できる新たなフォーマットを用意したことでこれらの問題は

一気に解決し、コミュニケーターの業務効率も大きく向上しました。

この第3段階の開発は現在継続中であり、2009年8月には、当初からの計画であった電話、メールという2つのコンタクトチャネルを統合したCASTがカットオーバーする予定です。

蓄積された情報を 有効に活用し、 対応品質とサービスの さらなる向上をめざす

渡邊氏は、今後の目標として、CASTへの各システムの統合・集約を計画的に進めるとともに、同システムに蓄積されるさまざまな情報を綿密に集計・分析し、コミュニケーターの対応品質の一層の向上と各種サービスの拡充を図っていきたくないと語ります。

「これまでのシステムで得られた対応履歴情報は、いわば未整理の膨大な文字や数字データの塊であり、それを人の手で集計・分析していくには、相当な時間と労力を必要としました。しかし、新しいCASTなら、情報の定性的な分類、また定量的な集計も容易です。これらの分析データを活用し、サービスの企画・開発部署などと共有することで、お客様の信頼獲得につなげていきたいと思っています。今後日本ユニシスには、CASTを進化させるために適切なアドバイスをいただければと思っています」(渡邊氏)

@niftyメールアウトソーシングサービス

初期費用無料キャンペーン実施中!

お客様のメール環境をセキュリティ対策を施したニフティのデータセンターで運用することで、安全・安心で大幅なコスト削減を実現する「@niftyメールアウトソーシングサービス」。ニフティでは、このサービスを9月末まで初期費用無料で提供しています。ぜひ、ご利用ください。



詳しくはWebで

http://www.nifty.com/biz/sp/cam_mailout.htm

