

株式会社牧野技術サービス 様

工作機械のメンテナンスサービス専門企業が
コスト削減と管理軽減の2つの観点から
「@nyplace(エニプレイス)」を採用



システムサポートセンタ
係長 楊凱氏

株式会社牧野技術サービス

導入企業紹介

設立：1977年2月

本社：東京都目黒区

事業内容：売上高1375億円(07年3月連結)を誇る世界トップクラスの工作機械メーカー、(株)牧野フライス製作所の工作機械(マシニングセンタ、放電加工機、FA、CAD CAM等)を国内外で据付・操作説明、故障診断・修理、部品販売
主な機械納入業種／自動車、航空機、家電、精密機械、半導体製造業、金型メーカー

URL：<http://www.makino-mts.co.jp/>



株式会社牧野技術サービス

概要

株式会社牧野技術サービスは、工作機械の専門メーカー株式会社牧野フライス製作所のメンテナンス部門が1977年に分離独立して生まれた、メンテナンスサービス専門企業だ。

牧野フライス製作所社製工作機械を購入したユーザーに向けて、使用の際の問題や課題を解決するために最先端のサービスを顧客に提供している。

2004年末よりコールセンタシステム(CTI)の更新を検討。2006年3月に、ASP型インバウンドコールセンタ向け電話系システム『@nyplace(エニプレイス)』(以下、「エニプレイス」)の採用を決定。結果、トータルコストの削減とシステム管理業務の軽減に成功した。

選定

「CTI機能は2000年にすでに導入していましたが社内の基幹業務システムを刷新するタイミングで、最新のCTIシステムにリプレースの検討も行っていました。展示会で『エニプレイス』を見て、是非導入してみたい！という事になったんですね。」とシステムサポートセンタ 係長 楊凱氏は語る。

マシニングセンタを主力製品とした、工作機械の世界的専門メーカーである牧野フライス製作所。

「クオリティ・ファースト」を合言葉に、最先端の製品・サービスを常に供給し続けており、そのサービス部門が独立して生まれたのが牧野技術サービスだ。

機械の据付・試運転や操作方法・各機能の説明、導入後の

工場移転・レイアウト変更に伴う再据付や動作確認、緊急を要する不具合への対応など、サービスエンジニアが手厚くサポートを行う。

コールセンタも、東京・厚木・太田・大阪・名古屋の5箇所に設置。出張作業を要する場合は、最寄りの営業所よりサービスエンジニアを派遣し、24時間体制で障害復旧に対応している。

「それまで使っていたCTIシステムはかなりカスタマイズしたものでしたので、同様のシステムを購入となると、初期コストもランニングも高い。拠点数も多いので、管理の面でも負荷がかかります。」(楊氏)

2004年12月にコラボスへコンタクト。コラボスと打ち合わせを重ね、並行で更新を進めていた基幹業務システムとの導入時期の調整を行い、2006年2月下旬にASP型インバウンドコールセンタ向け電話系システム「エニプレイス」の採用を決定した。

「コスト面に加えて、管理面でも現場の負担が減る。この2点に大きなメリットを感じて決定しました。」(楊氏)

導入時の課題

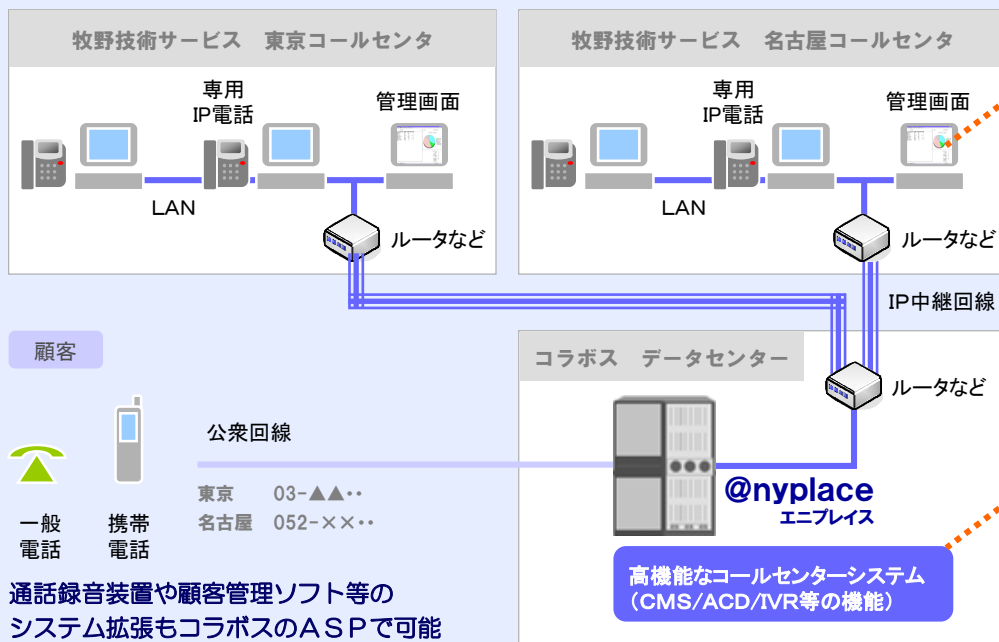
- 旧CTIシステムの更新
- リプレース時のコストが高額
- 拠点が複数でシステム管理に手間がかかる

採用理由

- トータルコストの削減が可能
- 拠点数の増減に柔軟に対応できる
- 保守管理費込の料金でシステム管理業務を軽減

コスト削減と管理軽減を実現したASP型コールセンタ向けソリューション。
 並行で進められた基幹業務システム刷新との時期調整も、短期構築でスムーズに。

＜構成イメージ＞



★コンタクトセンタ管理(CMS)
 コールセンタの稼動状況や、かかってきた電話の本数、オペレーター平均通話時間などをリアルタイムに把握し指示が可能となるCMS機能



★ACD(着信振り分け)
 コールセンタや各オペレーターの状況にあわせて、かかってきた電話を自動的に最適なオペレーターに振り分ける機能

★ウィスパリング
 複数の業務にオペレーターが対応する時、電話がオペレーターとつながる前に、あらかじめ録音しておいた声で業務名を知らせる機能

顧客
 一般電話 携帯電話
 公共回線
 東京 03-▲▲●●
 名古屋 052-××●●
 通話録音装置や顧客管理ソフト等のシステム拡張もコラボスのASPで可能

高機能なコールセンタシステム
 (CMS/ACD/TVR等の機能)

業務開始

約1ヶ月の構築期間を経て、2006年3月下旬に利用を開始。並行で進められていた基幹業務システムの更新も、導入時期をずらすことで解決。混乱のないスムーズなリプレースを実現した。徐々に導入拠点を増やし、2008年12月現在では、コールセンタを設置している太田・東京・厚木・名古屋・大阪の全拠点で「エニプレイス」の利用を行っている。

「何よりも素晴らしいと感じたのは、やはりシステムの保守管理の面。サポートサービスがとても良いです。安心して全てをお任せできる。」(楊氏)

電話着信時、基幹業務システムのデータベースに発信者番号を渡し、PCのコール受付画面上に該当する顧客情報をポップアップ表示するCTI連携機能を活用。対応もスムーズだ。「操作もそんなに難しくありませんから、(オペレーターも)慣れるのにそんなに時間はかかりませんでしたね。機能面で出した要望も大体実現できています。(実現)できなかった部分は、今後に期待したいですね。」(楊氏)

さらなる進化

『お客様にとってかけがえのない1台を、全力で。』
 ホームページに掲載されたこの言葉通り、当社では顧客の声を最優先し、確実かつ正確に高品質なサービスを提供する事

が一番に考えられている。そのため、コールセンタのスタッフには現場のスペシャリストであるサービスエンジニアが多数含まれる。複数拠点でのコールセンタ展開も、顧客の利便性を追求した結果だ。

「まだまだ実現したい事があります。例えば、蓄積したデータを活かしたwebサイト上でのFAQ公開や、より正確・効率的なやりとりができるリモート診断機能も今後の課題ですね。」(楊氏)
 顧客の一番近くで高い技術を提供する事に使命感を持つ同社の研鑽は続く。

特徴

- ① 席数単位の契約で、増減が自由
- ② 設備投資不要・低コストで導入可能
- ③ 保守管理費込の月額料金制
- ④ システムの陳腐化リスクの回避
- ⑤ 短期構築・速やかな運用が可能
- ⑥ 拠点数の分散や集約が容易
- ⑦ 導入社数50社・1,000席以上稼働の安心実績

お問い合わせは・・・ 株式会社コラボス Collabos
 〒101-0065
 東京都千代田区西神田3-2-1
 住友不動産千代田ファーストビル南館4階
 TEL: 03-5623-3391 FAX: 03-3263-5506
 URL: <http://www.collabos.com>
 Mail: c_Info@collabos.com