

ヘルプデスク機能拡充のための 統合CRM構築

アウトソーシングコラボレーション本部
プロダクト営業部

吉田 育功



1. はじめに

先進的な企業の多くは、顧客対応や社内情報管理システムの実現を目的に、統合CRM（Customer Relationship Management）システムの構築を推進している。

株式会社ベネッセコーポレーション（以下ベネッセ）では、小学生向け英語教材の展開に当たって、お客様センターとヘルプデスクの機能拡充のために、統合CRMシステムの構築に取り組まれた。当社は、マクニカネットワークス株式会社の提供するヘルプデスクシステム「Rapid Tracker」をベースとしたシステム構築を提案し、これを実現した。本稿ではシステム導入に至った経緯とその成果についてご紹介する。

2. 顧客の状況

2.1 顧客の事業内容とお客様への対応体制

今回の顧客企業であるベネッセは、通信教育「進研ゼミ」をはじめとする教育・語学・生活・福祉事業を展開する総合教育サービス企業である。ベネッセの商品群の中で現在、注目を集めているのが小学生向けの英語学習教材の「BE-GO（ビーゴ）」である。この教材は、パソコンとインターネットを使って、厳選されたネイティブスピーカーの英語を聞き、ゲーム形式のレッスンを体験しながら英語を習得、自分の言葉で世界中の人とコミュニケーションを図ることができるようにしようというものだ。2001年に発売開始され、入会者は30万人（2006年6月時点。ベネッセのホームページによる）を超えている。

この事業を運営する小学生英語事業部では、お客様対応窓口として「BE-GOお客様センター」と「BE-GOヘルプデ

スク」の2つを用意した。前者は、お客様からの商品へのさまざまな問合せと、入会受付の窓口をかねたもの。後者は、会員登録したお客様へのテクニカルサポートを目的とするものであった。

小学生英語事業部では当初、お客様との対応履歴の管理システムはBE-GOヘルプデスクにだけ用意していた。しかしながら、BE-GOお客様センターに寄せられるさまざまな問合せに対応し、心から納得して入会してもらうためには、コンサルティング的なサポートが必要と判断した。

そこで、まず、紙ベースのカルテ（お客様対応履歴書類）の作成によるCRMをスタートさせることになった。

2.2 紙ベースによるお客様管理と問題点

しかし、紙ベースによる管理では、お客様からの電話による問合せへの対応が遅れたり、セキュリティを確保するのが難しいなどの問題があった。また、お客様センターとヘルプデスクの情報共有は、Excelの表作成を使ったマージングリスト形式によっていたが、これらのデータは個別に管理され、一元化されていないなどの問題も発生していた。

「BE-GO」は新たな小学生在宅英語教材として注目され、事業部には年間10万件にもものぼるお客様からの問合せや要望が寄せられた。これらの中には、教材をより良いものにしていくための貴重な意見が含まれていた。同時に、見込み客を特定するための重要な情報源でもあった。

紙ベースによるCRMでは、お客様の刻々と変化する要望を反映させたり、見込み客をリストアップするためのシステムとしては不十分であった。とくに、変化するビジネスに応じて簡単にカスタマイズできないことが致命的であった。

このような状況から、ベネッセは、統合CRMシステム

の構築が必要と判断され、2003年後半から導入の具体的検討を始められた。

3. RapidTrackerの特徴

ベネッセではシステムの導入に当たって、マクニカネットワークス社のRapidTrackerを選択肢に挙げられた。

マクニカネットワークス社は、当社とすでにコラボレーションの実績があり、当社はベネッセのRFP (Request For Proposal) に基づいて、RapidTrackerをベースとしたシステム提案を行った。この製品の特徴は以下のとおりである (図1)。

1) ノンプログラミングでカスタマイズが可能

RapidTracker は1996年に米国で販売が開始されたWebベースによるヘルプデスク専用パッケージソフトである。ヘルプデスクに必要な豊富な機能が備えられていて、現場のサポートスタッフはプログラミングやデータベースの知識がなくても、わかりやすいGUIから簡単に業務のカスタマイズができる。例えば、各問合せの対応状況をわかりやすく表示するための表示方法なども自由にカスタマイズできる。また、問合せの分類や使用しているアプリケーションなどの任意のフィールドを設定することも可能である。

2) サポート・プロセスの改善

迅速なエスカレーションを可能にし、サポート・プロセスを改善できる。

3) ユーザー自身による解決策発見

ユーザー自身がRapidTrackerのサーバーにログインし

てFAQを参照でき、疑問点を自己解決できる仕組みがプログラムされている。

4) Webの問合せフォームからの質問作成

ユーザーが解決策をFAQで見つけれない場合には、Webの問合せフォームから質問を作成することもできる。

5) ワークフローの自動化

管理者の設定条件に基づいて自動的に問合せ操作ができる。たとえば、ステータスが「状況確認中」となっていて、そのままの状態で数日経過すると、自動的に担当者、管理者に通知メールが送られる。

4. 当社の提案と採択されたポイント

当社では、2004年1月からプロジェクトを結成、アウトソーシング担当部門が窓口になって、RapidTrackerをベースとしたシステム構築を同年2月にベネッセにプレゼンテーションした。当社がベネッセの提案要求に対して提示したのは、パッケージソフトRapidTrackerの導入から運用までの一貫したサポートと、当社内の開発部門と連携したシステム構築のトータルサービスであった。

当社以外にシステム提案を行った他社の多くは、パッケージソフト専門のベンダーであった。当社はシステムインテグレータとしての機能をフルに活用して、単なるパッケージベンダーではできない幅広いサービスを提案、競合他社との差別化を図った。

ベネッセでは、RapidTrackerの製品面の優秀さはもちろんであるが、当社がシステムインテグレータとしてSI業

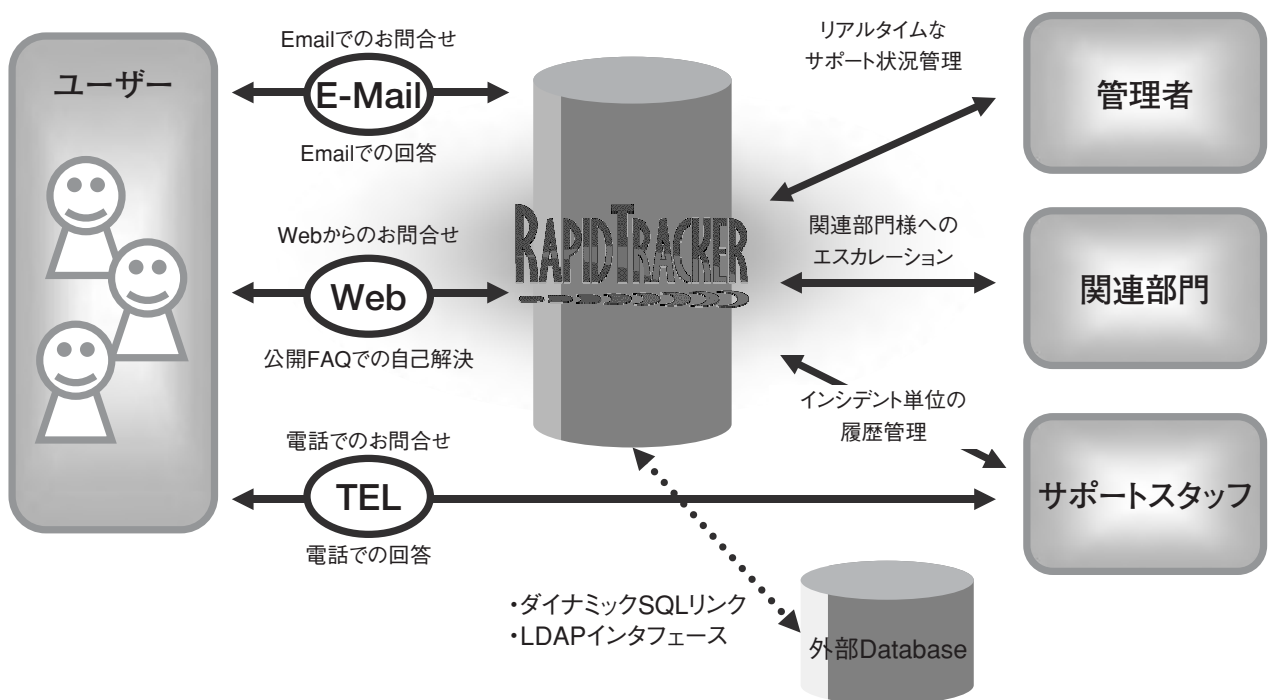


図1 RapidTrackerでの運用イメージ

界で豊富な実績を持っており、パッケージソフトの導入後も統合CRMシステムをサポートすることに信頼感を持たれたことが採択の大きな要因であった。

5. システム導入における問題の克服

統合CRMシステムの導入に当たっていくつか問題も発生したが、当プロジェクトでは、ベネッセとの密接なコミュニケーションを通じ問題解決を図った。

5.1 データベースの連携

ベネッセは、統合CRMシステムを導入する以前からお客様情報を管理するデータベースを持っていた。一方RapidTrackerにもデータベース機能があり、この連携が求められたが、当プロジェクトでは連携のためのプログラムを開発し、対応することができた。

5.2 パフォーマンスの限界値を検出

RapidTrackerはWindowsでもLinuxでも稼働させられる。ベネッセでは、セキュリティを確保できるなどの観点からLinuxによるシステム導入を望まれた。

しかし、Linuxによるシステム構築ではPostgreSQLを利用している関係上、データベースのパフォーマンスに限界が生じるという問題があった。データベースを数十万件も蓄積した場合、パフォーマンスがダウンすると想定されたのである。当社では最初の導入時においては、その限界値を十分に把握していなかった。

実際、何年か先に一定以上のデータが蓄積されたとき、パフォーマンスがダウンして、ヘルプデスクの機能が麻痺し、お客様との対応が遮断されることになったら重大な問題である。ベネッセはそのデータベースの限界値が、いったいどのくらいなのか心配された。

当社では、マクニカネットワークス社と協力して検証環境を用意し、ベネッセの想定されるデータ件数規模を考慮してシミュレーションを行いながら、その限界値を探っていた。

当社では、限界値が近づいてきた場合には、古いデータは別のデータベースに移行させ、マックスラインを保つ形で運用していくことをベネッセに提案し、了解を得ることができた。

Linuxによるサーバー導入とパフォーマンスの限界値問題の克服は、当社とベネッセとの間の信頼関係を築く上で大きな役割を果たした。

ベネッセが当社に統合CRMシステムの構築を依頼されたのは、当社がただ単なるパッケージソフトのベンダーではなく、システムを導入し運用していく過程で、なんらかの問題が発生したときに、システムインテグレータとして、

しっかりと対応すると判断いただいたからである。

パフォーマンスの限界問題が発生したとき、当社が検証を繰り返しながら対応し、ソリューションを導き出したことによって、ベネッセからの信頼をさらに固めることができたと思う。

このようなプロセスを経て、対応履歴管理システムが、この2004年7月にカットオーバーされた。

6. 成果、顧客メリット

統合CRMシステムの構築は、下記のように多くのメリットをベネッセにご提供できた（次ページ図2）。

1) 情報共有、データ分析、データ蓄積

これまで、十分とはいえなかったお客様センターとヘルプデスク間の情報共有が密になった。また、コールセンターと小学生英語事業部、および契約管理システムのある岡山のシステム拠点間の情報がリアルタイムにエスカレーションできるようになった。

コールセンターと事業部の情報共有が可能になったこと、これまできちんとした形で蓄積されてこなかったお客様データが蓄積されたことから、いまどんなお客様がどんな情報を欲しているかなどが、容易に分析できるようになった。

2) 販売促進、売上げアップに功績

コールセンターの業務は、顧客からの電話を受ける「インバウンド」と、セールスなどの電話をかける「アウトバウンド」に大別される。お客様の情報が分析できるようになったことから、見込み顧客の特定が可能になり、事前にお客様から了解をいただいた上で入会促進のアウトバウンドコールを実施することができるようになった。2005年夏のプロモーション展開では、契約率が従来の30%増に向上したという報告もされている。

3) 業務の効率化、コスト削減

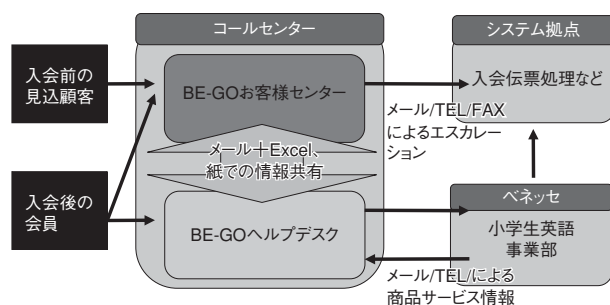
従来の紙ベースによる顧客情報管理などの業務は、人件費などのコストがかかっていたが、統合CRMシステムの構築によって人件費のコストダウンに成功、さらに紙ベースから電子ベースへの転換によって、紙資源と紙コストの削減を実現できた。

4) 個人情報漏えい管理

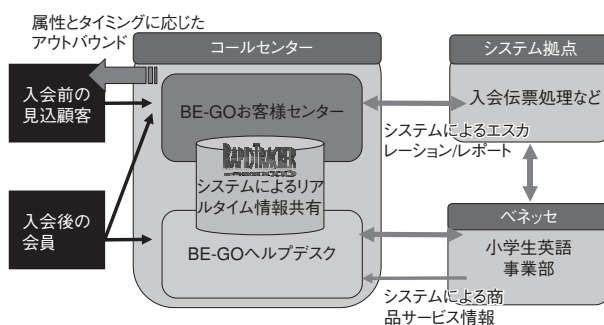
紙ベースからの転換は、個人情報保護の観点からも成果を出している。紙の管理では散逸しがちな個人情報がシステム管理されたこと、情報の管理者と一般オペレータが業務を分けていることなどから、個人情報の漏えいリスクが軽減されるようになった。

RapidTrackerの導入により、サポート業務の効率化とともに 新規顧客開拓、商品開発を実現

システム導入前



システム導入後



お客様の課題

- ・紙媒体業務による、悪効率
- ・コールセンター内、各拠点間の情報共有不足
- ・履歴データ不在による顧客対応の細かな顧客対応不可
- ・DB不在による情報分析の不可

ご提供サービスでの解決

< 方法 >

RapidTrackerを利用して以下の実現

- ・業務をすべてシステム化
- ・顧客データ、履歴データをDB化することで情報共有媒体を提供
- ・情報分析を行うレポートシステムの提供

< 効果 >

- ・紙媒体業務の廃止による、紙コストの削減
- ・アウトバウンドコールの効果により契約率30%アップ
- ・システム化による入力コストの削減
- ・伝票処理のシステム化による業務コスト削減

図2 RapidTracker導入による効果

7. おわりに

ベネッセの統合CRMシステムの構築に携わった経験は、あらためてお客様とのコラボレーションの大切さを教えて

くれた。また、当社はおお客様の要望を親身になって考え、模索し、ソリューションに結びつける姿勢を持った企業であるが、この姿勢はどのような業界、業務の統合CRMシステムの構築においても、あるいはいかなる仕事の遂行の上でも重要であると再認識した。