

OKBizで

業務効率化！

FAQを数十名のスタッフと社内システムで運用していたため、業務効率とコスト削減が課題だった。

導入後

- システム運用が効率的になり、以前よりFAQの管理が容易になった。
- 社内外・関係部署間での個人情報管理、情報共有が可能となり、業務効率が改善した。
- お問い合わせ機能^{*}を活用しデータの一元管理が出来るようになった。

*お問い合わせ機能…お問い合わせ窓口までの導線やフォーム設定を柔軟に設計が可能。

▶ パナソニック様の場合



田銅様

堀川様

矢部様

お客様DATA

パナソニック株式会社
AVCマーケティング ジャパン本部PCDグループ

部品から家庭用電子機器、電化製品、FA機器、情報通信機器、および住宅関連機器等に至るまでの生産、販売、サービスを行う総合エレクトロニクスメーカー。PCDグループでは、国内個人向けのPCと周辺機器の営業部門として商品の流通の統括、実際に販売する販売店や代理店向けのメーカー窓口の役割を担う。また、PCDグループでは「OKBiz」を活用しているP3カスタマーサポートセンターの運営も行っている。

パナソニック株式会社様はPC周辺機器を取り扱うP3(ピー・スリー/Panasonic Peripheral Products)事業のカスタマーサポートセンターに、FAQ作成管理ツール「OKBiz」を導入。現在、一般向けのFAQ公開と関連会社や社内関係部署との情報共有に活用されています。そこで導入理由や効果について、お話を伺いました。

導入課題

情報共有・個人情報管理の効率化とコスト削減に向けて

Q. 導入前はどのような課題があったのですか？

A. PCDグループは、販売店様や代理店様との窓口業務やP3カスタマーサポートセンターの運営を行う部署です。導入前は社内ですべて完結させるよう、数十名のスタッフがシステムを構築し、運営していました。ところが運営の効率化とコスト削減を検討していく中で、私たちも関連部門と協力して運営することになったのです。同時に、システムを見直す必要もありました。

Q. OKWaveに声をかけたきっかけは？

A. OKWaveさんは当時、社内の別部署へ提案されており、ちょうどシステム検討をしている時期が重なったことから、推奨するシステムのひとつとして紹介いただいたのがきっかけですね。営業の方は、急遽お呼びしたにも関わらず、迅速に対応いただき、フットワークも軽くて非常に助かりました。

Q. 最終的に「OKBiz」を選んだ決め手は？

A. 個人情報の管理を一番分かりやすく効率的に共有・運用できる点とリーズナブルさですね。私たちにとって一番都合の良い運営方法は、自社内で専用システムを構築することですが、構築にかかるコストと、パッケージを利用した場合のコストを比べた時、いくつか候補に上がった中で「OKBiz」が最適だったのです。

Q. 導入時に苦労された点は？

A. やはりシステムに慣れるまでは苦労しましたが、「OKBiz」は設定も豊富で、操作もわかりやすかったので、自分たちで使いやすい形にすることができました。また、社内にはすでに「OKBiz」を利用している部署があったので、そちらも参考にしつつ、実際に運用しながら構築を進めてもらいましたね。

導入課題

サポート業務の効率的な活用・運用を実現

Q. 現在、「OKBiz」をどのように活用していますか？

A. システム上では管理者を2名配置し、コールセンター部門などのオペレーター、社内

の別部門など合わせて30名ほどで活用しています。今は主に、お問い合わせ対応などのやり取りやFAQの参照と情報共有に使っています。

Q. 導入後、どのような効果がありましたか？

A. サポート業務を行う上で、とても効率化が図れたと感じています。特にFAQの機能を用いた「お知らせ」が非常に便利で、活用しています。

また、P3サポートセンターのお客様の中には10年以上も前の製品を大事に使われている方も多く、お問い合わせもしばしばあります。「OKBiz」に過去のお問い合わせの記録を蓄積するようになってから、それを参考に正しく回答できるようになりました。セキュリティも高く、安心して使えるので、重宝しています。

Q. 今後の展望をお聞かせください。

A. 今後は運用面だけでなく、FAQとお問い合わせの相関を分析するなど、管理面でもOKWaveさんにご協力いただきながら、より効果的な方法を考えていきたいと思っています。これからも私たちに力をかけてください。よろしくお願いいたします。