

パナソニック株式会社

関係各所との個人情報管理、 情報共有に活用

パナソニック株式会社のPC周辺機器を取り扱うP3(ピー・スリー/Panasonic Peripheral Products)ではPCライフが広がる多彩なソフトウェア、ハードウェアの販売を行っている。同社ではFAQ作成管理ツール「OKBIZ. for FAQ」を導入し、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している。今回、導入・運用に携わるパナソニックのPCDグループの堀川氏にお話をうかがった。



デジタルAVCマーケティング本部
PCDグループ

堀川 氏

導入前に遡りますが、担当部署において感じていた課題は何だったのでしょうか？

P3はPanasonic Peripheral Productsの略称で、PC周辺機器を取り扱っています。営業部門の中にサポートセンターの部署を持っていましたので、導入以前は部署内で数十名のスタッフを抱え、システムを構築し、内部で完結させるように運営していました。しかし運営の効率化とコスト削減を検討していく中で、運営の関連部門と協力した効率化という流れが出てきました。それと同時に、システムの見直しも発生しました。

では、オウケイウェイヴにお声をかけていただいたきっかけは何でしょうか？

別部署にオウケイウェイヴさんから提案があったようで、ちょうどシステム検討をしている私たちにその部署から推奨するシステムのひとつとして紹介されたのが経緯ですね。

それでOKBIZ. for FAQに興味を持たれたのですね。ちなみに、当社の社員の印象や提案内容はいかがでしたか？

別部門からの推薦で後から候補に加えていただいたので、急遽オウケイウェイヴの営業の方をお呼びして説明いただいたりと、いろいろやっていただきましたが、フットワークも軽く、迅速に対応いただき非常に助かりました。

最終的にOKBIZ. for FAQを選んでいただいた決め手は何だったのでしょうか？

関連部門間で連携して行く上で、その運営部門との情報共有をする必要がありました。その時に一番重要なのは個人情報の管理となりますが、その部分を一番分かりやすく効率的に共有・運用できるという点がOKBIZ. for FAQを選定した決め手です。それとコスト面ですね。自分たちにとって一番都合よく運営できるのは自社内で専用のシステムを構築することですが、そこにかかるコストと、既存のものを活用するということを比べた場合に、候補に上がった中で最適だったということもあります。

導入に当たってご苦労された点はございましたでしょうか？

当初は、やはり慣れるまでの苦労はありました。今までは社内システムで運用してきましたので専門会社さんに構築全般だけでなく運用のフォローまで対応いただきましたが、OKBIZ. for FAQは設定もいろいろとできることや操作性もわかりやすかったので、自分たちで積み上げて構築することができました。ただ、最初はとまどいもありました。運用面の話なのですが、たとえば担当が替わると、前任者の設定が複雑で理解できないこともありました。導入当時はよく御社の営業の方にお世話になりました。また、当時は社内別部門で既にOKBIZ. for FAQを利用していたので、そちらの運用例も参考に、実際に運用しながら構築していく感じでしたね。

導入後、OKBIZ. for FAQを活用していく上で、目標はどのように設定されましたか？

当初はそれまでの社内システムと同等のことを求めてやっていくところになりましたが、いまはやはり効率化ということに重きを置いています。

どのように活用されていますか。

OKBIZ. for FAQのシステム上では、私たちの部署にて管理者を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30名ほどで活用しています。お問

い合わせ対応などのやり取りやFAQの参照と、これらの情報共有に活用しています。

導入効果としてはいかがでしたか。

サポート業務にあたって、なるべくシンプルに使えるようにという方針で運営してきました。だいぶ効率化が図れていると感じています。また、いわゆるWEBページは一度作りこんでしまうと手直するのが大変になってしまいますので、FAQの機能を用いた「お知らせ」という部分はとくに活用させていただいています。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お客様も多く、そのような製品に関するお問い合わせも多くなります。そういった製品の場合、持っている「個人の履歴」というよりも、過去の同じような問合せの記録をOKBIZ. for FAQに蓄積していますので、そちらを参照して正しく回答できています。情報管理上セキュリティ的にも安心して使えますので、重宝しております。また、P3サポートセンターではお客様からのお問い合わせを一度の回答で解決することを目標として満足度を向上していくことを目指しております。その目標を外部の会社と情報共有しながら実現するためにも、OKBIZ. for FAQを最大限に利用させていただいております。

現在行っている取組みを今後どのように発展させていきたいとお考えですか？

現在の用途としては個人情報の管理と情

報共有の部分が中心ですが、そのお問い合わせ以外にもQ&Aの仕組みを使うなど、いろいろな用途に対して幅広く展開しております。また、これまでは運用に注力してきましたので、今後はFAQとお問い合わせの相関を分析するなどの管理面の取組みもオウケイウェイヴさんにもご協力いただきながら進めていく考えです。

オウケイウェイヴに期待していることは？

こういったシステムはツールですので使うこと自体が目的ではなく効率的に運用できることが重要です。使いこなせると非常に便利なOKBIZ. for FAQですが、使いこなすところまでいなくても誰が見てもすぐ分かる、使えるシステムであることが一番ですので、オウケイウェイヴさんにはそういった部分を随時要望させていただければと思います。

最後に、貴社は日経産業新聞の「品質経営度ランキング」1位を獲得されておりましたね（※第5回2009年度）。とくに「顧客対応と品質保証」で1位を獲られていましたのを私たちも嬉しく存じます。

ありがとうございます。現在弊社グループ内では複数の部門で「OKBIZ. for FAQ」を活用しております。このような輝かしい賞をいただけたのもオウケイウェイヴさんをはじめ多くの方々に支えていただいているからこそだと思っております。これに満足することなく更にCS向上に取り組んでまいります。

問い合わせ数削減・コスト削減など
多数の導入事例を公開中！

OKWAVE 事例

検索



株式会社オウケイウェイヴ

〒150-0013 東京都渋谷区恵比寿1-19-15 ウノサワ東急ビル5階
TEL 03-5793-1197(営業直通)

© 2018 OKWAVE, Inc.