

SAISON
INFORMATION
SYSTEMS
CO.,LTD.

一次解決率90%を達成 セゾン情報システムズ HULFT事業部の企業向け テクニカルサポートの取り組み

セゾン情報システムズは、国内外で高いシェアを誇るファイル転送ソフト「HULFT」を中心に、システムやソフトの開発、ASPサービス、センターマネジメントサービスなどを手掛けるITベンダーだ。同社是对企業向け(BtoB)のお客さまサポートや、社内・パートナー向けのサポートを強化する目的でFAQシステム『OKBIZ. for FAQ』を2013年1月に導入。多言語での利用や、Salesforceとの連携など、独自の方法でFAQの活用を続けている。これまでの取り組みや効果について、同社HULFT事業部カスタマーサービス部テクニカルサポートセンター課長の加藤竜太氏、田辺敏昭氏に話を聞いた。



HULFT事業部
カスタマーサービス部
テクニカルサポートセンター 課長
(現:製品開発部
グローバル製品企画課 課長)

加藤 竜太 氏



HULFT事業部
カスタマーサービス部
テクニカルサポートセンター

田辺 敏昭 氏

HULFT事業部の業務について教えてください。

当社の主力製品である、企業内企業間マルチプラットフォーム上のファイル転送ツール「HULFT」を中心としたデータ連携製品に関連する業務を行っております。HULFT事業部には現在200人程度の社員がいます。HULFTは現在、世界42カ国、8400社で利用していただいています。販売本数は18万1000本で、日本売上高トップ500社の導入率84.6%以上を占める(※1)など、多くのユーザーの方に保守契約を結んでいただいています。

元々は大型メインフレームとオープン系UNIXのファイル連携から始まった製品でしたが、ご好評頂く中で対応エリアを広げ、お客様のデータ連携全体を担う製品として、国内からさらにはグローバルまで展開しております。製品としては障害発生率が0.085%(※2)と低く、品質を重視しています。サポートに関してもノンストップを目標にしています。解決時間に関する速度目標を外部に公開しており、半年ごとの成果公開を行っておりますが、3回連続達成しております。

※1:国内No.1シェア、世界売上シェアNo.4

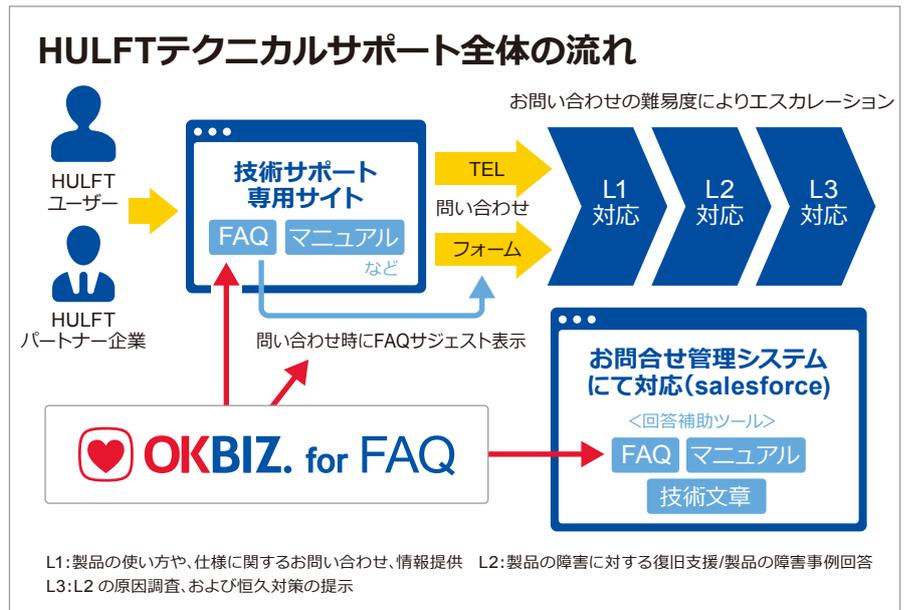
※2:出荷本数ベースの障害発生率(障害件数/出荷本数)

FAQはどのような方を対象に作られているのでしょうか。

一般的なFAQであれば誰でも見られるようにしているのですが、詳細なテクニカルFAQは有償サポートを利用しているユーザーの方と、当社のサポート担当者、パートナーの方を対象にしています。FAQサイト自体は、日本語、中国語、英語にも対応しています。販売やサポートのパートナーをしていただいている多くの企業の担当者様にご覧頂いています。

OKBIZ. for FAQを導入されたきっかけを教えてください。

2013年1月にOKBIZ. for FAQを導入する以前は、HTMLで書いたFAQサイトを自社で構築していたのですが、使い勝手や更新の手間などから、クラウドサービスであるOKBIZ. for FAQに切り替えました。



日本語の検索性や文章検索機能を評価

その後、問い合わせ管理システムとしてSalesforceを導入されています。

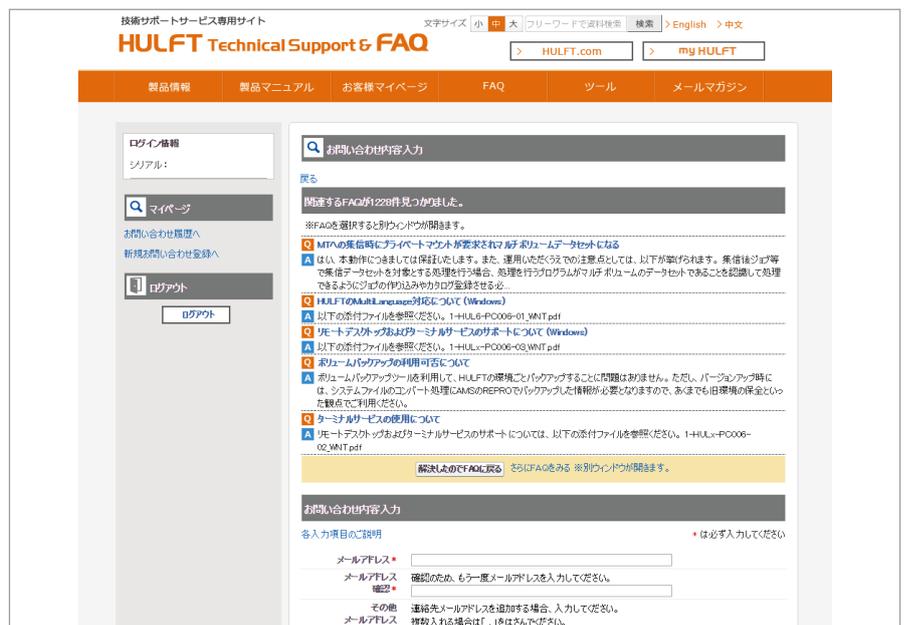
SalesforceにもFAQの機能はありますが、何故OKBIZ. for FAQを併用する形を選択されたのですか。

2014年10月に従来から使っていた問い合わせ管理システムを刷新してSalesforceを導入しました。回答スピードアップやグローバル対応が狙いで、オンプレミスでやっていたインシデント管理をクラウドにしたい、ということもありました。同時にSalesforceのFAQでシステムを一本化することも検討しましたが、日本語の検索性や文章検索ができるなどの点でOKBIZ. for FAQのほうが優れており、OKBIZ. for FAQを使い続けることにしました。また、FAQのメンテナンスに関して、OKBIZ. for FAQは類義語の設定などができるため、使いやすいと評価していました。

OKBIZ. for FAQとSalesforceを連携させているケースなどはありますか。

サポートに関するWebでのお問い合わせフォームにはSalesforceを使っているのですが、フォームにタイトルや内容を入力していただいて画面を進んでい

ただくと、関連する可能性の高いFAQを推薦(サジェスト)するようにしています。このサジェスト機能や表示するFAQはOKBIZ. for FAQのもので、サジェスト機能によって、フォームでのお問い合わせいただく前に解決しているケースもあります。



FAQの多言語対応もされています。その利用状況はいかがですか。

10年前に中国にオフショアの事務所を別会社として立ち上げました。10年前の立ち上げ目的はオフショア開発拠点でしたが、今では中国市場へHULFT

の姉妹製品「海度(ハイドゥ)」を投入しており、中国企業のお客が増えました、そのためFAQは日本語、英語に加えて中国語サイトを近年公開しました。現状では英語、中国語でのアクセスはそれほど多くありません。恐らく現地のパートナーの方が、ユーザーの方

の質問に対応されていて、問題が解決しているのだと思います。将来的にご利用いただく企業が増えて個別対応が難しくなった際には、FAQが効果を発揮すると考えています。

L1(複雑度の低い問い合わせ対応)解決率90%を達成

サポート業務についてお聞きしたいと思います。現在の電話でのお問い合わせ件数や、FAQの数、効果などを教えてください。

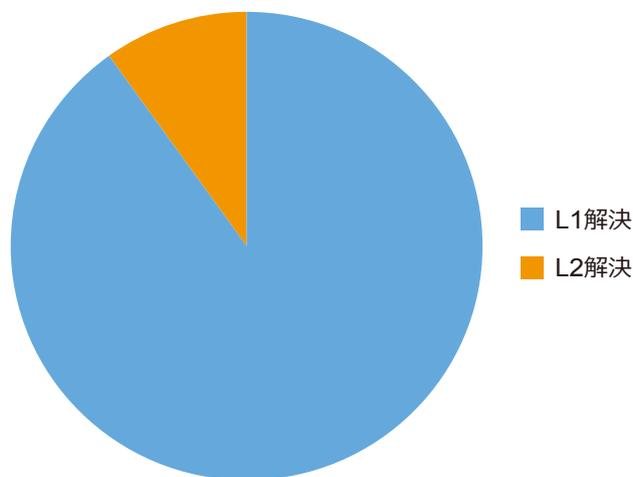
現在、HULFT業務に関するお問い合わせは月間で700件ほどです。数年前は800件ほどで、その間に製品の売上げが大きく伸びていることを考えると、お問い合わせの件数はかなり減っていると言えるかもしれません。様々な要因があるので一概には言えませんが、OKWAVEのFAQシステムの効果も大きいと思っています。ただし当社としては、お電話でのお問い合わせいただくことも状況によって必要だと考えていますので、避けようとするべきではないと思っています。そのため、指標としてはFAQを参照していただく数を重視しています。FAQは現在1万件以上あり、月次の平均アクセス数は11000件ほどです。アクセス数はここ数年増え続けています。

具体的なFAQの効果についてはどうお考えでしょうか。

月間の問い合わせ700件のうち、L1解決(複雑度の低い問い合わせ対応の解決)が600~630件となっており、90%前後の解決率を達成しています。これらは、技術サポートサイトの役割が大きく、特にFAQシステムのナレッジはお客様からの素早い問題解決に大きな効果を発揮していると思っています。

お問い合わせに対してアンケートにご協力いただいているのですが、回答、解決速度に対するお褒めの言葉を多く頂いている点はFAQシステムの効果も大きいと考えております。

サポートにおけるFAQの効果 一次解決率90%以上



従業員満足度調査の結果、 「ナレッジ管理」の評価が高いレベル(60ポイント以上)に改善

その他、実感いただいている導入効果について教えてください。

FAQ は社員にももちろん利用しておりますが、一番利用しているのはなんといいっても、問合せ対応しているメンバ自身です。お客様からの問合せ傾向からFAQ を拡充し、その一方で該当のFAQ を利用して類似問合せへ素早く回答する好循環を生んでいます。問合せ対応メンバを対象とした、従業員満足度調査の結果、すべての項目で2014年調査のポイントを上回る結果となりました。特にナレッジ管理は、前回まで低いレベル(40ポイント未満)だったのが高いレベル(60ポイント以上)ま

で改善された結果が現れています。問合せ対応するメンバの満足度はお客様の満足度にも直結すると考えており、弊社テクニカルサポートへの高い評価の大きな要因と考えております。

HULFT事業部は2015年にCRM協議会が主催する「2015 CRM ベストプラクティス賞」を受賞されていますね。

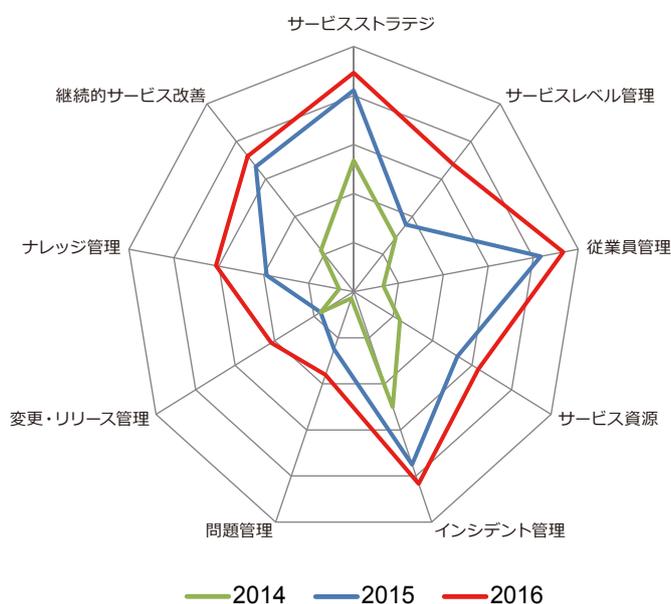
カスタマーサービス部門のサポート品質向上に関する取り組みを高く評価していただきました。FAQを中心にナレッジの拡充を進め、高品質のサポートを目指してきたことを評価いただいた結果だと思っています。

OKWAVEへの評価や、今後期待することなどがあれば教えてください。

OKWAVEのサポート体制については最高の評価をしています。問題が起きた場合はすぐ対処していただけますし、数えきれないほど難題を助けていただいています。今後は、お客様・パートナー・社員というようにユーザー属性別にFAQ参照数を分析して更なる改善を進めていきたいので、それを支援する機能の追加や運用面でのアドバイスをしていただけると嬉しいです。

ES調査結果 「ナレッジ管理」が高いレベルに改善

| No. | 評価項目 | 2016 | 2015 | 2014 |
|-----|-------------|--------------|--------------|--------------|
| A01 | サービスストラテジ | 89.3% | 82.1% | 53.6% |
| B01 | サービスレベル管理 | 67.9% | 35.7% | 28.6% |
| B02 | 従業員管理 | 93.3% | 83.3% | 13.3% |
| B03 | サービス資源 | 63.2% | 52.6% | 23.5% |
| C01 | インシデント管理 | 83.3% | 75.0% | 50.0% |
| C02 | 問題管理 | 36.1% | 25.0% | 2.9% |
| D01 | 変更・リリース管理 | 41.7% | 16.7% | 16.7% |
| D02 | ナレッジ管理 | 61.3% | 38.7% | 6.5% |
| E01 | 継続的サービス改善 | 72.2% | 66.7% | 22.2% |
| | 総合評価 | 67.6% | 52.9% | 24.1% |



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

〒105-0001 東京都港区虎ノ門4-1-28 虎ノ門タワーズ オフィス 7階
TEL 03-6841-7681 (OKBIZ.セールス担当)

© 2020 OKWAVE, Inc.