TOPICS

札幌ドームのレストラン・売店、グッズショップへ POSシステムを「ファシリティ・クラウド」で提供

当社は2015年3月1日より、札幌ドーム内のレストラン・売店とグッズショップのPOSシステムをクラウドサービス「ファシリティ・クラウド」で提供しています。

サービス提供にあたっては、約半年という短期間で構築を完了。グッズワゴンの日次締め処理時間を63%短縮するなど、オペレーションのさらなる効率化を実現しました。また、売上分析も容易になりました。

なお、今回のクラウドサービスは、システムにとどまらず、機器もすべてパナソニックISが所有し、札幌ドームにサービスとして提供します。これにより、運営側では、初期投資負担を大幅に抑えられるだけでなく、機器やシステムの管理・運用の手間も不要となります。

当社は今後も、札幌ドームへのさまざまなシステム導入を予定しています。

経費精算のクラウドサービス「MajorFlowクラウド」が クラウド税務・会計・給与システム「A-SaaS」との連携に対応

当社の連結子会社であるパナソニック ネットソリューションズは5月27日より、経費精算のクラウドサービス「MajorFlowクラウド」をクラウド税務・会計・給与システム「A-SaaS」に連携対応しました。

今回の連携対応により、「MajorFlowクラウド」のワークフローで申請～承認された経費精算データを「A-SaaS」に取り込めるようになりました。

「MajorFlowクラウド」を利用する顧問先企業にとっては慣れ親しんだ環境で入力処理を行えるため、負担なくデータ共有を図れます。

イベント・セミナー予定

東京地区

「BCP（事業継続性）対策」と「ワークスタイル変革」の両立 仮想デスクトップで一発解決！

日時　7月28日（火）14:30～17:20

場所　シトリックス・システムズ・ジャパン株式会社

フードディフェンス/異物混入テロ対策セミナー

日時　8月21日（金）15:00～17:30

場所　東京オフィス セミナールーム

詳しくは http://service.is-c.panasonic.co.jp/event/ をご覧ください！

あいえす☆うちのBOSS（ボス） その20

お客さまの技術担当窓口として、導入後のフォローや新たなご提案を行うIDCソリューションセンター。グループマネージャーの横須賀武士を若手アカウントSEの穂垣知宏が紹介してくれました。

「当部署のミッションは、お客さまと密に関わり、その経営に貢献すること。具体的には、担当のお客さまからのご要望・ご相談を取りまとめ、社内で調整しながらこれにお応えしています」。

横須賀GMはマネージャーでありながら、自身も第一線で業務をこなすバリバリのプレイヤーだそう。「お客さま視点で考えるというぶれない信念を持ち、何事も決して妥協しない方。超多忙なはずなのに、こちらの業務も逐一見てくださるのが頼りになります。入社以来、いまだに怒られることの方が多いですが、気にかけられなくなったら終わりかなと」。

そう語る彼は、お客さまのフロントに立つポジションですが「自分ひとりでは何もできない」と言います。「社内の色々な人の協力が不可欠なので、お願い事が相手の負担にならないよう配慮したり、マメに電話で連絡を取るよう心がけています」。相手の立場に立つ姿勢は、横須賀GMの背中から自然と受け継がれたものなのかもしれません。

最後に、何年後には横須賀GMに認められるようになっていたいですか？「本当はもう認められていないとダメだと思うのですが…4年後の入社10年目には！そのために、状況の『先読み力』も身につけたいですね」。

サービスビジネス本部
IDCソリューションセンター
穂垣知宏

お客さまとの関係性強化という難しいテーマに、果敢に挑戦する穂垣さんの益々の活躍を心の底から期待します。

今号のボス

サービスビジネス本部
IDCソリューションセンター
グループマネージャー
横須賀武士

編集後記

今回ご紹介した「eSmileCall」は、セルフカスタマイズ機能などこだわりの操作性で特にご評価をいただいているそうです。毎日使うシステムはできるだけ使いやすいものが良いですよね。カスタマイズと言えば、私がここ数年ハマっているのがスニーカーのカスタマイズ。毎年この季節になると、カラーや素材を自分好みにデザインしたスニーカーを注文しています。愛着も沸くのでおすすめですよ！

発行元
パナソニック インフォメーションシステムズ株式会社
法務部　広報・IRグループ
〒530－0013　大阪市北区茶屋町19-19　アプローズタワー16F
TEL 06-6377-0100　FAX 06-6377-0833　http://is-c.panasonic.co.jp/

※本紙掲載記事の無断転載・複製を禁じます。
※本紙に記載された社名および商品名などは、それぞれ各社の商標または登録商標です。

Copyright（C）2015 Panasonic Information Systems Co., Ltd. All rights reserved.

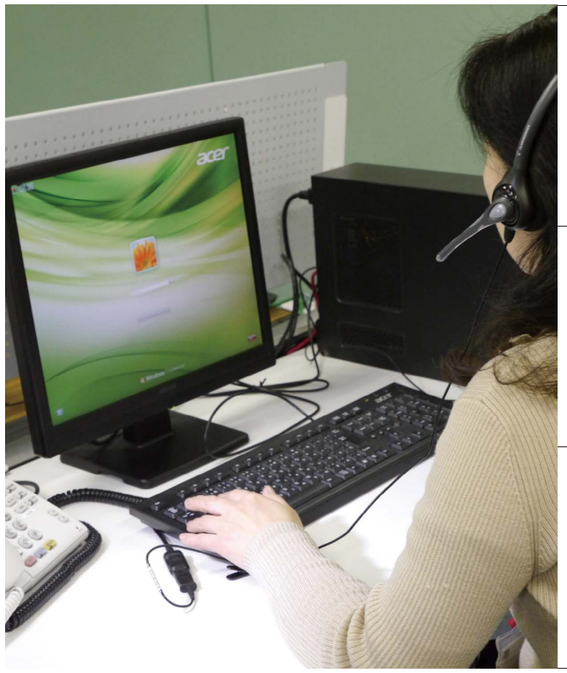
Panasonic

Move to Delight

IS クローズアップ

2015 07 Vol.43

パナソニック インフォメーションシステムズ



▲コールセンターシステム「eSmileCall」で業務にフィット

Close Up Now

簡単に、迅速に、最適に！
企業の「おもてなし」をサポートする
「コールセンターシステム」

TOPICS

札幌ドームのレストラン・売店、グッズショップへ
POSシステムを「ファシリティ・クラウド」で提供

経費精算のクラウドサービス
「MajorFlowクラウド」がクラウド税務・会計・給与システム「A-SaaS」との連携に対応

あいえす☆うちのBOSS

サービスビジネス本部
IDCソリューションセンター
グループマネージャー 横須賀武士

社長・前川の ちょっと一言

感謝の気持ちを胸に

6月19日に開催した第17回定時株主総会において、株主のみなさまに当社とパナソニック株式会社との株式交換契約をご承認いただきました。これにより、当社は7月29日に上場廃止となり、8月1日にはパナソニック株式会社の完全子会社になることが決定しました。

株主総会当日は小雨の降るなか、昨年よりも多い96名の株主さまにご出席いただきました。また、議案の審議に際しても「株式交換比率の妥当性」「今後の一般市場に向けた展開」といったご質問を頂戴するなど、熱心に審議していただきました。2001年7月に店頭公開を果たして以来14年、当社は本当に数多くの株主さまに支えられ、ご指導いただきながら成長してきたのだと、感謝の気持ちでいっぱいになりました。

いよいよ、新たなステージでの挑戦がはじまります。ただし、私たちのめざす姿は、今までと何ら変わるものではありません。お客さまの事業・経営に貢献するサービスをお届けすること、「満足を超えた感動」を生み出す真のビジネスパートナーに進化すること。この大きな目標の実現に向け、これまでの経験を糧としながら、しっかりと進んでまいります。

代表取締役社長　前川 一博
Kazuhiro Maegawa

Close Up Now

簡単に、迅速に、最適に!

企業の「おもてなし」をサポート する「コールセンターシステム」

製品サポートや通販など、コールセンターには誰もがお世話になっているのではないでしょうか?
顧客満足度に直結し、お客さまの生の声を得られる拠点として、
コールセンターは今や大きな役割を担っています。
今回はそんな「おもてなし」をサポートするコールセンターシステムをご紹介します!

クラウド対応で即時スタートが可能に!

パナソニックISの考えるコールセンターシステムのポイントは「簡単」「迅速」「最適」。操作性に優れ初めてのオペレータの方でも簡単に使えること、パッケージシステムで迅速に導入できること、そして業務にフィットする充実のオプション機能を揃えていること、これが重要です。

2015年6月、これらのコンセプトをもとに開発したコールセンターシステム「eSmileCall」がバージョンアップしました。操作性をさらに強化したほか、クラウドにも本格対応!システムとPBX※1をお客さま側で用意する従来のオンプレミス型では約1〜2ヵ月の準備期間を要していましたが、「eSmileCall」とPBXをともにクラウドで利用する場合だと、最短3週間※2でスタートできるようになりました。

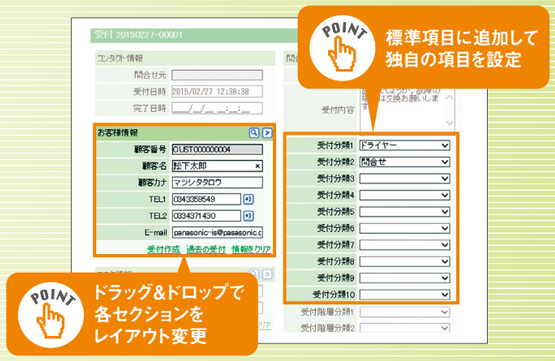
※1 PBX(Private Branch eXchange):
企業などの施設で複数(多数)の電話機を設置する場合に、施設内に設置・運用される電話交換機のこと。
※2:諸条件あり。

セルフカスタマイズで業務にフィット!

一口にコールセンターと言っても、求められる機能や必要とされる情報は企業によって異なります。そこで重要となるのがカスタマイズ性に優れたコールセンターシステム。業務にフィットしたシステムなら誰でも分かりやすくストレスなく使え、電話応対品質の向上にもつながります。

「eSmileCall」のセルフカスタマイズ機能は、既にご利用のお客さまから特にご好評いただいている機能です。

必須入力項目を追加したり、画面レイアウトをドラッグ&ドロップで自由に変更することが可能。追加開発せずとも、お客さまの求める仕様へ柔軟に対応します。



導入事例 リポート

りそな銀行 りそなEBセンター様

りそなEBセンターは、りそな銀行の法人向けエレクトロニックバンキングに関するサポート全般を行っています。「りそなビジネスダイレクト」のサイトリニューアルを前に、新たなコールセンターシステムとしてパナソニックISの「eSmileCall」を採用されました。

Before お問い合わせの内容に応じて適切なオペレータへ振り分けたい。

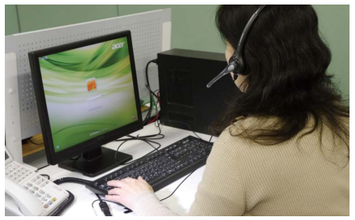
EBセンターに寄せられるお問い合わせ数は非常に多く、1日平均1,000件、時には月数万件に及ぶことも。「通常50席、ピーク時は70席がフル稼働しています。振り込みや入金が重なる日などは、より混雑する傾向があります」と、りそなEBセンターコールセンターチーム　チーフマネージャーの津川哲夫氏は語ります。

従来のコールセンターシステムは、電話応対と情報入力が別体系。1件あたりの対応時間、オペレータごとの対応状況などを手作業で集計しなければならないうえ、リアルタイムにモニタリングできず、応対の正確性や的確さを判断できなかったといいます。

お客さま満足度向上のため、新システムにはお問い合わせ内容に応じて電話を割り振る機能が求められました。

「りそな銀行は多数の商品・サービスを有しているため、お問い合わせ内容が多岐に渡っており、オペレータの専門性にも濃淡がありました(津川氏)」。内容に応じて専門性の高いオペレータが対応できるようになれば、お客さま満足度が向上し、効率アップも図れるはず。これを実現するにはリアルタイムでのモニタリングとデータ管理も必須でした。

これらの要件を満たし、なおかつ保守体制も万全である点が決め手となり、パナソニックISの「eSmileCall」が採用されたのです。



りそな銀行 りそなEBセンター
東京都内
http://www.resona-gr.co.jp/resonabank/

After 応答率が99%まで向上! コールセンターの稼働データも目で見えるように。

「営業時間外の限られた時間でシステムの設置を終えることができるのか。オペレータの教育はどうするのか。不安が多々ありました」と、津川氏は当時の心境を明かします。オペレータはシフト勤務で一斉研修が困難なため、シフトのすき間に教育を行うことに。最終的にはオペレータ1人あたり約1週間の教育期間をとることができました。

2012年7月、システムの切り替えを土曜日の営業時間終了後に実施。そして2012年11月には「りそなビジネスダイレクト」がリニューアルしました。1日あたりのお問い合わせ件数が3〜4万件に激増した時期も、無事に乗り切りました。

「eSmileCall」の統計情報により、コールセンターの稼働状況が数字で見えるようになったことも大きな成果でした。「お客さまとの平均通話時間や、最長通話時間、その対応内容などがすぐわかるようになりました」と、津川氏は効果を語ります。

さらに、システム稼働から7ヶ月後の2013年2月4日(月)には応答率99%超という新記録を達成できたといいます。「通常、休み明けや月初はお問い合わせが非常に多いのですが、この日はほぼすべて対応できました。これらはお問い合わせ内容に合わせて担当を割り振る方法がうまく機能してきた効果かもしれません」(津川氏)。

データの分析をさらに進め、さまざまな視点から顧客満足度向上策を検討したいと話す津川氏。

「今後も業界トレンドなどから新たな提案をしてほしい」とパナソニックISへ期待を寄せてくださいました。

りそなEBセンター
コールセンターチーム
チーフマネージャー
津川 哲夫氏