

モットーである“必要な解決策をお客様に”を実現するために

コールセンター事業とITサービス事業の二つの柱を主力とするPCテクノロジー株式会社。全社的なモットーは、「場当たりの解決策ではなく、真の意味で必要な解決策をお客様に」。近年は全社を挙げてICT支援員の資格を取得し、文教ICTハイブリッドサービスを拡大させるなど、新たなフィールドへと順調に活躍の場を広げています。

当社のデコールCC.CRMは東京にある本社と関西支社に導入し、ご活用いただいておりますが、本社にお邪魔してお話を伺いました。

SIer事業とコールセンター事業という2つの顔を持つPCテクノロジー株式会社。それぞれの業務について、お話を伺いました。

「SI事業としては、企業向けのITインフラやサーバ構築、また、パソコンのキittingや保守が中心ですが、文教系のシステム構築なども行っています。そのノウハウを活かし、また、資格を持つICT支援員を育成して各地の学校などに派遣するサービスも展開しています。

さらに、先生方からの問い合わせに対応するための専用コールセンターも運営しています。コールセンター事

業としては、長年にわたって大手メーカーの個人向けパソコンのユーザーサポートを行い、200名体制の大規模コールセンターを運営してきました。

その他にも、小規模プロジェクト向けのコールセンターがあり、さまざまなニーズにお応えしています」

PCテクノロジー株式会社

- 事業内容 コールセンター事業
ITサービス事業
企業支援事業
商品販売・リユース事業
- 所在地 東京都台東区元浅草1-1-1
パシフィックシティ新御徒町ビル
- 設立 昭和59年5月11日
- ホームページ <http://www.pct.co.jp/>



“わからない”に対応するコールセンター

小規模ニーズ向けのコールセンターは、東京本社と関西支社に開設されています。

今回、ご紹介するのは東京のコールセンターで、菊地仁さんがコールセンターのSVに携わっています。

(※SV:スーパーバイザー、対応エージェントの管理者)

「デコールCC.CRMを利用しているのは、建築系業界団体がクライアントのコールセンターです」

建築業界のある資格に係る技術者資格認定制度を運営する団体からの依頼で、受験希望者のサポートをするためのセンターを運営しています。

「これまでの受験申し込みは、書類を提出するという旧来的でアナログな方法でした。しかし、あまりの希望者の増加に、従来型の事務処理方法では限界に達したため、今年度よりWEBサイトからの申し込みを開始することが決定しました。ですが、受験希望者の方のパソコンのスキルやネットリテラシーが追いついていないという状況で、その対応に忙殺されることが予測されました」

受験申し込みの作業負担は軽減されるものの、今度はネット申し込みの方法に関する問い合わせが急増することが予測されました。しかし、クライアントにはそれに対応するだけのマンパワーが不足。そこで、コンピュータ

関連のコールセンター運営に実績のある、PCテクノロジーへのアウトソーシングが決まったのです。

「パソコンやスマホの使い方から具体的な申し込み方法まで、ワンストップで対応しています。

初歩的なところでは、パソコンや携帯端末もお持ちではない方がいらっしゃる、会社などからパソコンは提供されているものの使い方が分からず、“左クリックって何ですか？”から始まることもあります」



業務本部 業務第三部
菊地 仁さん



想定外の事態に対応するために選んだデコールCC.CRM

センターの運営開始が2016年4月。その数カ月前からプロジェクトは順調に進んでいたのですが、開設予定のわずか1カ月前に、状況が一変します。

クライアントの主導で、利用するCRMシステムは決まっていた。ところが、急遽、要望が変わり、システムの変更が求められたのです。

「クライアントから、CRMのベンダーの対応が悪すぎる。これでは安心して任せられない。別の良いシステムはないかというご相談がありました。本来はクライアント側でご用意いただける予定だったものが、システム選定から任されることになってしまって、開設予定までの時間がなかったでこれには慌てました」と菊地さん。そこで浮かんだのがクラウドのデコールCC.CRMでした。

「関西支社ではすでに利用していて、高評価でした。導入前にさまざまなソリューションを試したり、カスタマイズの相談をしたりしてみたもののどれもピンとこなかった

ようですが、オー・エイ・エスさんだけは一緒に作っていきましょうというスタンスで取り組んでくれたとのことでした。今回の経緯を考えると、デコールCC.CRMしかないという結論になりました」

短期間での導入のため、関西支社でご利用いただいているシステムを活用し、そちらに東京のセンター分を追加する形に決まりました。そういった柔軟性もクラウドならではの。何とかご要望の期間に間に合わせる事ができました。

「システムだけでなく、全般的に本当に時間がありました。導入の3日後に説明会があり、さらにその3日後から本稼働となりました。その間、約1週間で体制づくりを行い、電話対応するエージェントは2日間で操作を覚えて本番を迎えました。今振り返ると、まさに“奇跡的”としか言いようがありません」と菊地さんは振り返ります。

直観的な使いやすさとフットワークの良さ

「予想よりも短期間の研修で修得できたのは、直観的に操作できるというデコールCC.CRMの入りやすさが大きく影響しています。画面内に各項目がスッキリとまとめられていて、画面をスクロールせずとも必要な情報をすぐに探し出せるので使い勝手が非常に良いです」と菊地さんからお褒めの言葉をいただきました。

さらに、「スタート時には多少の不都合もありました。関西のシステムの流用だったため、管理者権限があるユーザーはすべての情報を閲覧できてしまったり、FAQ

が一緒だったり。しかし、それも即座に修正していただきました。どちらも1週間程度で対応していただいたと思いますが、その早さに驚きました。他にはないフットワークの良さです。東京のセンターとオー・エイ・エスさんが、距離的に近いことも良かったのかもしれませんが」と笑顔を見せます。



目標は同じ“お客様のために”

現在、社外向けHPの制作を担当する部署で活躍する井口吉春さんも、長きにわたってコールセンター事業に従事してきました。

「もう10数年前になりますが、入社してすぐに大手メーカーのコールセンターに配属されて、6年くらい担当していました」とのこと。「当時は、初心者ユーザーからのお問い合わせが非常に多くて、お困りのお客様に繰り返しご説明していました。電話だけの対応ですから、短期間でご理解いただけるように、いろいろな工夫をしていました」。そういった、井口さんをはじめとする皆さまの経験やスキルが、きちんと継承されているのです。

サイトからの申し込みというのは、決して新しい技術

ではありません。しかし、それを新たなチャネルとして利用したいというお客様にとっては未知の世界。PCテクノロジーのようにさまざまなノウハウの蓄積を持つ企業が、“必要な解決策をお客様に”というスタンスで取り組んでいく限り、ニーズは衰えないでしょう。

私たちオー・エイ・エスも、常にお客様の立場で考え、ご提案を続けています。システムはもとより、私たちのヒューマンリソースを、ぜひご活用ください。



企画管理本部 資材管財部
井口 吉春さん

商品の詳細はホームページをご覧ください。

<https://www.gigxit.co.jp/>

【お問い合わせ】

ギグワークスクロスアリティ株式会社

TEL(03)6758-7340