

「uCosminexus Navigation Platform」で コールセンター業務の現場力向上と業務改革を推進

株式会社 ミントウェーブ ▶ <http://www.mintwave.co.jp/>

電気自動車向け急速充電器の生産規模で業界トップの株式会社 高岳製作所(以下、高岳製作所)。

そのグループ企業として急速充電器の保守サポートを担う

株式会社 ミントウェーブ(以下、ミントウェーブ)は、コールセンター業務の標準化を図るため、

日立の「uCosminexus Navigation Platform」を導入。

さまざまな業務手順の見える化と、Javaプラグイン開発による周辺システムとの柔軟な連携を実現し、

業務効率とサービス品質の向上を推進しています。

Open middleware case study



株式会社 ミントウェーブ
営業部 副部長
川瀬 伸一 氏



株式会社 ミントウェーブ
ビジネスシステム事業部
ERP推進チーム チームリーダー
青木 浩氏



株式会社 ミントウェーブ
ビジネスシステム事業部
ERP推進チーム
中島 健氏



株式会社 ミントウェーブ
電力システム事業部
PCS東日本グループ
荒井 俊成氏

お客さま対応から案件入力までを標準化したい

シンクライアントシステムのパイオニアとして知られるミントウェーブは、高岳製作所の100%出資子会社として、同社が展開する電力監視制御システムの設計・保守や、電気自動車(EV)向け急速充電器の保守サポートなど幅広い事業を手がけています。EVの本格的な普及に向けて高岳製作所の急速充電器は全国のサービスエリアや道の駅、ショッピングモールなどに約300台もの設置が進んでいます。このため保守サポートを担うミントウェーブは、一般利用者向けのサポートセンターを2011年に立ち上げ、全国からの問い合わせに対応する体制を整備。しかし、フロントラインのオペレーターと二次対応を行う保守担当者との情報伝達をより強化しなければならない課題に直面し、その解決策として注目したのが、日立の「uCosminexus Navigation Platform」(以下、Navigation Platform)でした。

「コールセンターでは当初、お客さまからの問い合わせに紙のマニュアルで対応していましたが、問い合わせ履歴が十分に残らないため、同じインシデントへの対応スピードや品質にばらつきが出てきました。また、日々機能がブラッシュアップされる急速充電器の対応マニュアルを改編のたび紙で配布しては運用が重くなってしまいます。さらに、複雑な案件に関してはオペレーターが情報をExcel®に入力し、メールで保守担当者にエスケーションする方法をとっていましたが、バックエンドの案件管理システムに手作業で転記する手間がかかるだけでなく、オペレーターの入力方法も標準化されていなかったため、必要な情報が十分に蓄積・共有できず、サービスへのフィードバックが思うよう

に進まないという課題も出てきました。そこに日立さんからタイミングよく提案していただいたのがNavigation Platformでした」と営業部 副部長の川瀬 伸一氏はその経緯を振り返ります。

問い合わせ対応から案件入力までを容易に標準化でき、コンテンツも一斉更新できるシステムを「いち早く低コストに導入したい」という条件に「Navigation Platformはまさにピッタリのソリューションでした」と川瀬氏は笑顔で語ります。

関連システムをJavaで容易に連携

日立が提供するNavigation Platformは、業務の流れを視覚的にフローチャート化し、操作手順をガイダンスでナビゲートすることで「何をどの順番で行えばいいのか」に見える化するソリューションです。使いやすいGUI(Graphical User Interface)操作で作成できる画面エディタを活用し、専用のパレットから部品を選択してキャンバス上に貼り付けるだけで、容易にフローチャート画面を作成できます。ノンプログラミングで画面を作成・編集できるので、業務システム稼働後も業務要件をすばやく、効率よく取り込めます。また、Javaプログラムを開発することで、既存のツールやシステムと連携することも可能です。

Navigation Platformへの手順移行を担当した電力システム事業部 PCS東日本グループの荒井 俊成氏は、「最初は紙ベースの手順書をそのまま移行しようと考えていました。しかし、これまでのフローをさらに細分化すれば、お客さまからのイレギュラーな問い合わせやエスケーション用の案件入力にも、よりきめ細かな対応や指示が行えるのではないかと気づきました。



高岳製作所の電気自動車用「急速充電器」



USER PROFILE

株式会社 ミントウェーブ

本社 東京都千代田区神田神保町1-50 浦野ビル7F
創立 2002年10月
資本金 50,000,000円(2009年4月現在)
従業員数 149名(2012年1月現在)
事業内容 コンピュータシステムのコンサルティング、システムインテグレーション、構築、運用、保守、情報通信機器ならびに関連機材の企画、開発、製造、販売、賃貸および中古品の販売など

Open middleware case study

そこで手順のフローを表示させるとともに、これまでのコール対応結果を容易に参照できるような仕組みをつくることで、より効果的に情報を活用することができるようになりました」と語ります。

システム連携を担当したビジネスシステム事業部 ERP推進チームの中島 健氏は「これまでメールで入手し、案件管理システムに再入力していたインシデント情報を、オペレーターがそのまま画面上からデータベース経由で入力・蓄積できるよう、コールセンターの対応内容を蓄積するデータベースと連携するプラグインを開発しました。入力手順をナビゲートしていく際、過去に受け付けた情報を忘れずに入力できるよう、画面が遷移しても受け付けた情報が常に並行表示できるように工夫しています。使い慣れたJavaで他の業務とも容易に連携できるのは、開発側にとっても非常にうれしい機能です」と、Navigation Platformの柔軟性と開発容易性を高く評価します。

現在稼働中のフェーズ1では、エンドユーザーが電話をかけながら見ている急速充電器の操作パネルイメージをオペレーター側にも表示することで、直感的な状況理解と問題解決の迅速化を図る画面設計が行われています。今後はさらにオペレーター教育にも役立つよう、操作パネルのより詳細な表示理解に役立つコンテンツも作成しているとのこと。このように、稼働させながらさまざまな業務の流れや連携できるコンテンツを継続的に拡張・改善できるのもNavigation Platformの大きな特長の1つです。

社内の業務改革ツールにもなり得る

「Navigation Platformを利用した開発過程でわかってきたのが、これはユーザーに対するシステム開発のアプローチをガラリと変える可能性を持っているのではないかとということでした」と語るのは、今回の開発とりまとめ役のビジネスシステム事業部 ERP推進チーム チームリーダー 青木 浩氏です。「これまでのシステムは、1つの業務が完了するまでの手順を実装していないため、どうしても操作する際には横にマニュアルを置き、それを見ながらでないといけないケースがほとんどでした。しかしNavigation Platformをさまざまなシステムに適用すれば、関連システムとの連携も含め、誰でもベテランと同じように業務をス



コールセンター業務の支援画面例

ムーズにこなせるようになる。ある意味これは業務改革の基盤にもなり得ます。そこでわれわれは今回開発したコールセンター向けシステムの効果を社内で検証しながら、他のシステムへの展開も検討していきたいと考えています」と青木氏は続けます。

Navigation Platformの導入により、すでに現場では着実に効果が現れていると荒井氏は評価します。「紙のマニュアルでは対応できなかった高度なオペレーションや回答が、エスカレーションすることなく容易に行えるようになったとオペレーターからの評価は上々です。インシデントの入力もバックエンドでの再入力がなくなるため、業務負担が大幅に軽減でき、本来の情報分析や管理業務に専念できるのではないかと期待しています」と荒井氏は語ります。

今回のシステムを構築したことで、ミントウェーブには同様のコールセンター業務を請け負っている企業からもエンドユーザーからの問い合わせに対応できるコールセンター業務のオファーが来ていると川瀬氏は語ります。

「実際にお受けするかどうかは今後の検討課題ですが、Navigation Platformの先行的な活用と開発ノウハウを蓄積できたことで、新たなビジネスチャンスが生まれそうな気配であることは確かです。今後も日立さんからの支援をいただきながら、現場力の底上げや新事業の創出などにつなげていきたいですね」と川瀬氏は抱負を語ります。

エンドユーザーには使いやすく、技術者には開発しやすいインタフェースを提供することで、幅広いビジネスの全体最適化に大きく貢献するNavigation Platform。日立はこれからも、ミントウェーブの競争力向上とイノベーションの促進を、Navigation Platformの継続的な機能強化によって力強くサポートしていきます。

※ 本記事の内容は2012年3月の情報をもとに作成しています

お問い合わせ先

HMCC(日立オープンミドルウェア問い合わせセンター)

☎ 0120-55-0504

利用時間 9:00~12:00、13:00~15:00(土・日・祝日・弊社休日を除く)

携帯電話、PHS、一部のIP 電話など上記フリーダイヤルがご利用いただけない場合 TEL (03) 5439-2733

情報提供サイト

http://www.hitachi.co.jp/soft/front/