

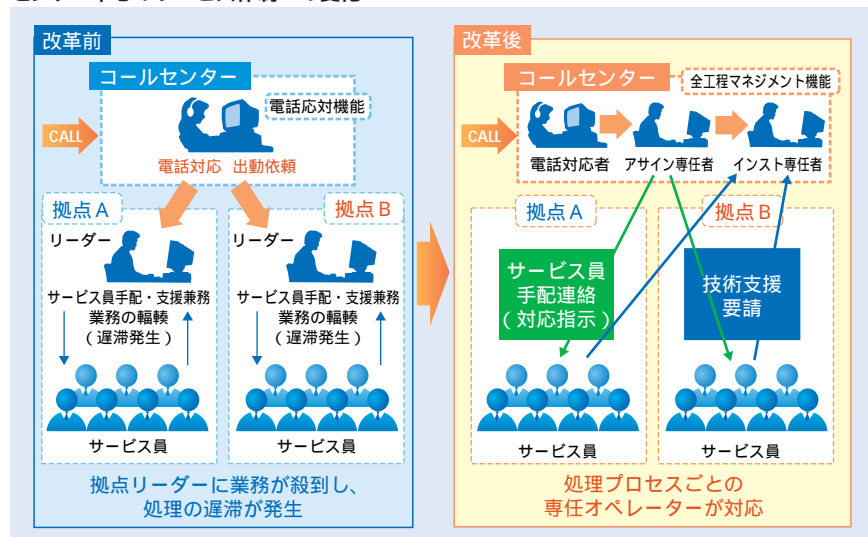
オムロンフィールドエンジニアリング

進捗管理 / 機能をセンターに集中 “司令塔”として人的エラー防止

同じくプロセス部門賞に輝いたのは、駅自動改札機や銀行ATMなどの障害受付・保守サービスを提供するオムロンフィールドエンジニアリングだ。同社CS本部第一カスタマサポート部の関戸隆明部長は、コスト抑制とCS向上を目的に1998年にスタートした「業務改革プロジェクト」について発表した。

同社はまず、同プロジェクトの実施にあたって顧客満足度(CS)調査を行い改革の方向を定めた。関戸部長は、「不満の多くは『サービスの進捗管理がいい加減』『スピードが遅い』など。お客様が求めているのは、サービス全体の品質であるにもかかわらず、当社側は修理の部分ばかりに注力していたということがよくわかりました」と当時のCS調査結果を振り返る。

センター中心のサービス体制への変化



これを受けて、同社は周辺サービスにも力を入れることとし、「保守会社から保守サービス会社へ」というコンセプトの具現化を図った。

まず、業務フロー分析の結果、「コールセンターがサービスの全工程を管理する体制」へ全社的に再構築することが有効と判断。エンジニアの手配や技術支援などマネジメント機能をセンターに集約した。

具体的には、コールセンターのマネージャーがエリアを越えてエンジニアを管理できる「マトリクス・マネジメント」をセンターの機能に取り入れた。これは、レギュラーワークは拠点長のマネジメントのもとに動き、クレーム対応などイレギュラーなものについてはセンターマネージャーが各拠点のエンジニアを直接指示できるというもので、エンジニ



CS本部第一カスタマサポート部の関戸隆明部長

ア配置の最適化が可能する。

顧客への到着予定時刻通知を徹底 督促苦情コールを1/10以下に

改革前に行なったCS調査アンケートで、最も多かった顧客の要望は、『到着予定時刻通知』だった。修理エンジニアの到着予定が不明なためかかってくる督促苦情コールは最初の受付コールの後15～30分を経過したケースが大半を占める。このため、到着予定通知は15分以内に実施するのが有効だと判断し、たとえ対応者が決まらなくても15分以内に必ず状況通知を実施することにした。

これを実現するため、新体制では全部署の顧客管理情報をコールセンターに集め、進捗管理を実施。その結果、到着予定時刻通知を100%徹底することに成功し、督促苦情コールは1/10以下に削減できた。

以上のように、コールセンターに管理機能を集約することで、CS向上と効率化の双方を実現させたことが各審査員からの高い評価を得た。