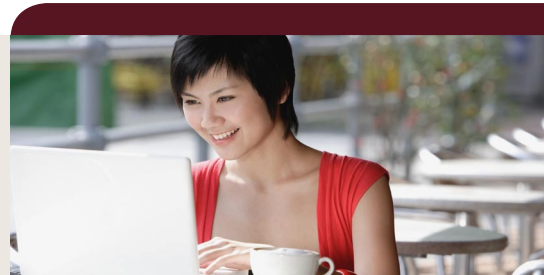


“WebEx を導入したことで、以前は 5 名体制でも対応しきれなかったサポート数を 2 名でカバーできるようになった。”

— 株式会社エフエーサービス CS 事業部 事業部長 西田裕司氏



エフエーサービスはWebExで新しい事業改革を実現

業界

3次元板金 CAD/CAM システムの開発・販売
小規模製造業者向け生産管理システムの開発・販売
設計、製造現場の工場内 IT 化、ネットワーク化
現場に使える WEB 技術の利用・開発
レーザー加工機メンテナンス

Cisco WebEx サービス

WebEx Support Center

まとめ

エフエーサービスが取り扱っている 3次元板金 CAD/CAM システムのサポート時間は、Web コラボレーションを通じて数時間かかっていたものが約 15分へと短縮された。また、これらによる業務の効率化に伴い、同社は新しい事業の開拓をすることが出来るようになり、以前は手を付ける余地がなかった E ラーニングや納品作業などの新しい事業の開拓に成功した。

株式会社エフエーサービスについて

- ・ 本社所在地：神奈川県相模原市並木 1-10-10
- ・ WebEx 導入：2003 年 5 月

導入の結果

全国で 3次元板金 CAD/CAM システムや IT 技術システムにおけるネットワーク構築などを提供する株式会社エフエーサービスでは、3次元板金 CAD/CAM システムにおける全顧客サポートを 5名で担当していた。しかし、三次元ファイルは顧客のソフトウェアの設定によって CAD イメージの回転角度などが異なるため、電話を使用した口頭の説明では、時間を掛けて丁寧に案内をしても顧客が操作方法を確認するのに 2～3 時間掛かってしまっていた。しかも数時間をかけても誤った解釈が生じることも多く、そのようなケースでは出張サポートを行っていたが、それでは近い将来ビジネスの拡大に伴うサポートに対応できなくなる可能性がでてきた。サポートシステムの効率化を求めたエフエーサービスは、2003 年の 5 月から WebEx を導入。それ以降は顧客の問い合わせに対し、ネット上でファイルやシステムを共有操作するなど、WebEx ならではの Web コラボレーションサポートサービスを通して、一日のサポート対応案件数を数十倍にまで伸ばした。また同社ではこの効率化に伴いサポート担当数を 5 名から 2 名に削減し、残りの 3 名は以前充分手が回らなかった社内の E ラーニングや納品作業などの新しい事業の開拓担当として配属。このようにエフエーサービスは WebEx を通してビジネスモデルの改善を図った。

導入の結果

これらの問題に対する解決策として、エフエーサービスは一度に複数の人に対し説明ができるテレビ会議機能に加えて、ファイル共有もできる Web 会議に着目。そして 2003 年 5 月にはオンラインサポートサービスに特化した WebEx Support Center の使用を開始した。同社 CS 事業部 事業部長の西田裕司氏は「いくつかの Web 会議プロバイダを検討したにも関わらず、WebEx を選んだ理由は 3D を扱う際の操作方法、接続、そしてセキュリティ面などが最も分かりやすく、安全で快適に使えたからです」と話す。

導入前の課題

3次元板金 CAD/CAM システムを取り扱うエフエーサービスは、三次元の立体データの作成方法などに関する問い合わせを受けることが非常に多かった。その対応方法は顧客がメールで途中までの CAD ファイルをコールセンターに送信し、両者が同じファイルを見ながら電話を使用し口頭で操作方法を伝えるというものであった。しかし、同じファイルを開いたとしても、三次元ファイルは顧客のソフトウェアの設定により回転角度などが異なるため、電話越しの説明だけでは誤解が生じ易かった。さらに、電話で解決されない場合は出張サポートを行っていたため、サポート経費がビジネス上負担になっていた。

“複数のWeb 会議プロバイダを検討したが、WebEx を選んだ理由は3D を扱う際の操作方法、接続、そしてセキュリティ面などが最も分かりやすく、安全で快適に使えたからです。”

— 株式会社エフエーサービス CS 事業部 事業部長 西田裕司氏

導入後の効果

サポートサービスに WebEx を導入した結果、従来 2～3 時間掛かっていたサポート時間を約 15 分程度に短縮することができた。何より顧客と直接話しながらファイルを共有できることで誤解がなくなり、両者が安心してサービスを利用することができるようになった。さらに、WebEx のサポートセッション記録機能を使うことで、顧客はサポート内容を録画することができるようになり、再び同じ問題が発生した場合そのビデオを再生することにより操作方法を確認できるようになるなど、着実に顧客の信頼と満足度を向上させていった。運営コストの面では、エフエーサービスは WebEx を通じて電話代と出張費を削減することが出来た。また、サポート時間が大幅に削減されたことによりサポートスタッフも 5 名から 2 名へと削減し、業務の効率に伴いその他 3 名は以前手

を付ける余地がなかった E ラーニングや納品作業などの新しい事業を担当できるようになり一石二鳥の事業改革ができた。WebEx の導入により改善されたのは、社外に向けてのサポートサービスに限らなかった。エフエーサービスは 3 次元板金 CAD/CAM の開発をインドと提携して行っている。しかし、使い慣れない英語で複雑な設計のやり取りを電話で行うのは設計のプロですら困難を感じていた。WebEx を利用することで、仕様変更を両者がリアルタイムで確認出来るようになり、最終納品物が思っていたものとは違うなどのトラブルがなくなった。その他の活用方法として、エフエーサービス京都支社に新しいシステムが導入された際、WebEx を社内教育ツールとして利用し出張経費を削減することができた。このように社内外の利用方法が常に提案され、「WebEx しよう」という言葉が日常化されてきているという。

今後の展開

今後の展望として、エフエーサービスは近い将来、顧客に対する導入システムのトレーニングをネット上で実施できるサービスを提供する方針だ。しかし、現在まだ首都圏以外の地域ではインターネット環境が整っていないことも少なくないため、Web 会議の使い勝手のよさを理解してもらえないケースもある。そのような顧客に対し、同社の営業が出向き、データ通信カードを使い、一度 Web コラボレーションサポートの良さを体験してもらおうと、メリットを理解してもらいインフラを整えてもらえるケースが多い。さらにエフエーサービスでは、データ管理システムをシームレスにするサービス Meta Cam の最新バージョンである Dimension Four の顧客サポートとしても WebEx のサービスを積極的に活用していく予定だ。

Highlights

- WebEx を導入することで、従来数時間かけても誤解が生じていた 3 次元板金 CAD/CAM システムのサポートを、約 15 分で確実にできるようになった。
- Web コラボレーションサポートを通し、担当スタッフを 5 名から 2 名に削減することが可能になった。
- 業務効率化に伴い、以前は対応し切れなかった E ラーニングや納品業務に着手することが出来る余裕が生まれた。
- 慣れない外国語でのやり取りも、データ共有ができるため、アイコンを確認しながら確実に業務を行うことができるようになった。
- WebEx の使い勝手の良さは、社内外の E ラーニングツールとしても活用されていることで実証されている。