
CONTACTセンターから高める企業価値

enjoy. **CRM[®] III** のご紹介

2019年1月9日

OKI 株式会社 OKIソフトウェア

目次

1. はじめに	
1.1. OKIソフトウェアのご紹介	3
1.2. OKIソフトウェアのコンタクトセンタ事業への取り組み	4
1.3. enjoyCRMシリーズ 導入一覧	5
1.4. 近年の導入傾向	6
2. enjoy.CRMⅢの概要	
2.1. enjoy.CRMとは	7
2.2. コールパレットが提供する機能	9
2.3. enjoy.CRMⅢの拡張性	10
2.4. マルチテナント機能を活用したIT投資抑制	11
3. enjoy.CRMⅢの特徴と機能	
3.1. enjoy.CRMⅢの特徴と機能	12
- 特徴①：高い視認性と操作性を兼ね備えた専用画面	13
- 特徴②：強化されたCTI連携	15
- 特徴③：企業価値を高める情報連携	16
- 特徴④：充実したオペレータ支援機能	17
- 特徴⑤：多彩なデータ分析機能	18
- 特徴⑥：高いカスタマイズ性	19

1.1. OKIソフトウェアのご紹介

■ 会社名 **OKI** 株式会社OKIソフトウェア

- 代表者 代表取締役社長 猪崎 哲也
- 設立 1977年4月1日
- 合併 2010年10月1日
- 資本金 4億円 (沖電気工業株式会社100%)
- 売上高 241億円 (2017年度)
- 従業員数 1,329名 (2018年10月1日現在)
- 本社 埼玉県蕨市 OKIシステムセンター
- 取引銀行 みずほ銀行
- 事業内容
 - ◎ ソフトウェア/組込ソフトウェア開発・設計・製造・保守
 - ◎ システム構築サービス
 - ◎ SI/ソリューションサービス (CTI・CRM、NMS他)
 - ◎ コンサルティング (システムソリューション、インフラ構築支援システム、ネットワークシステム、各種設計支援)
 - ◎ アウトソーシング (システム運用管理)
 - ◎ 情報機器販売

■ 認証取得

- ◎ システムインテグレータ認定登録 2010年3月 認定取得
登録番号 (関) 21110077
- ◎ プライバシーマーク : 2005年12月 認定取得
認定番号 : 11820410 (05)
認定機関 : 一般社団法人情報サービス産業協会
- ◎ 品質システム
ISO9001 : 1997年12月 認定取得
登録書番号 : JQA2082
認証機関 : 一般財団法人日本品質保証機構

■ 事業拠点

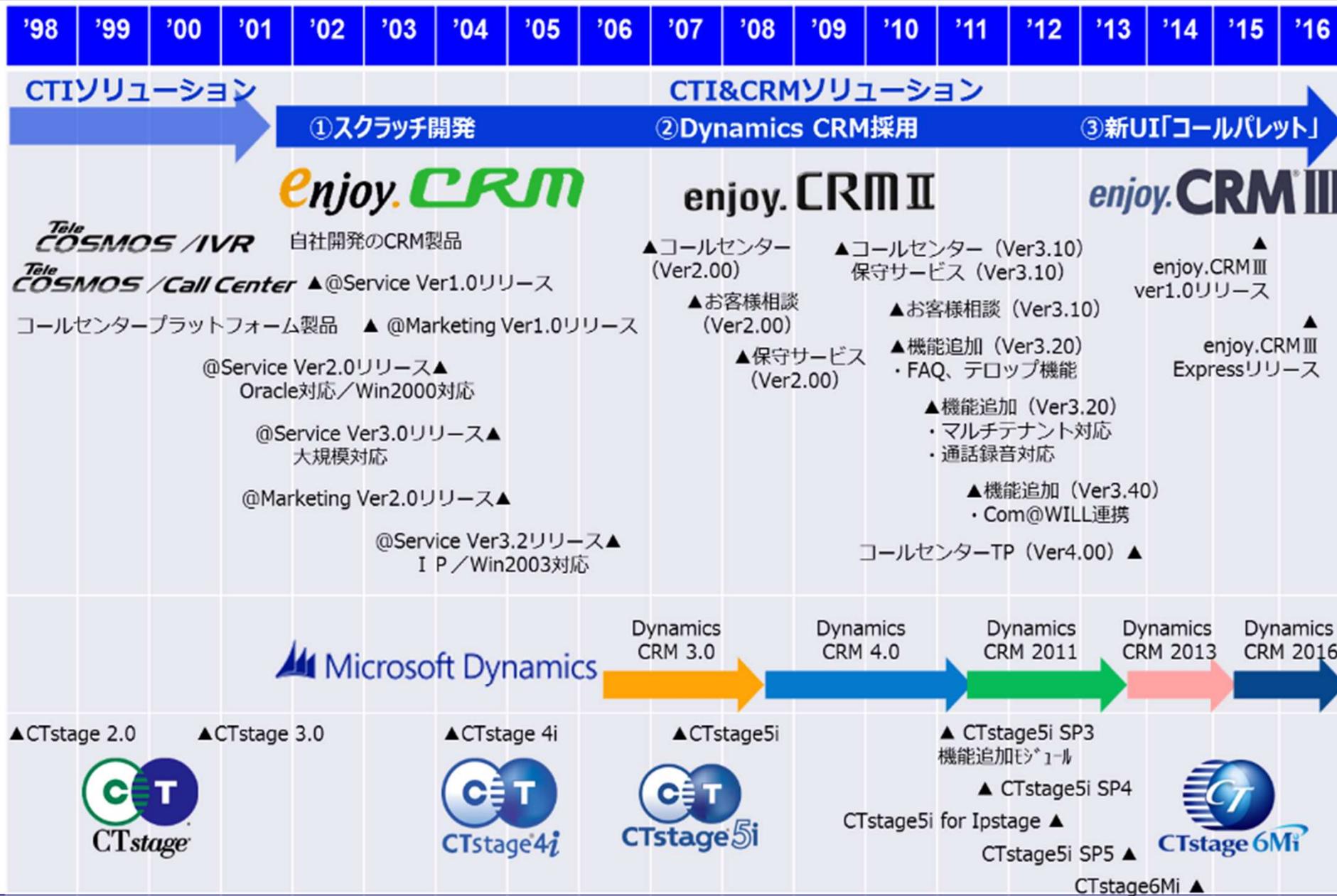
■ 本社 埼玉県蕨市
OKIシステムセンター



- ① 北海道支社 (札幌市)
- ② 東北支社 (仙台市)
- ③ 高崎分室 (高崎市)
- ④ 蕨システムセンター (蕨市)
- ⑤ 横浜システムセンター (横浜市)
- ⑥ 北陸システムセンター (金沢市)
- ⑦ 東海支社 (静岡市)
- ⑧ 中部支社 (名古屋市)
- ⑨ 関西支社 (大阪市)
- ⑩ 中国支社 (岡山市)
- ⑪ 中国支社 広島テクノセンター (広島市)
- ⑫ 九州支社 (福岡市)
- ⑬ 福岡システムセンター (福岡市)



1.2. OKIソフトウェアのコンタクトセンタ事業への取組み

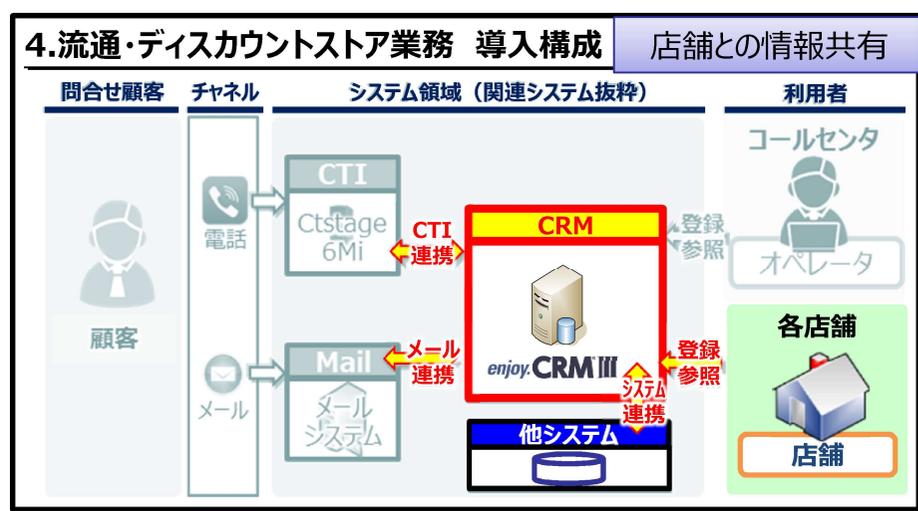
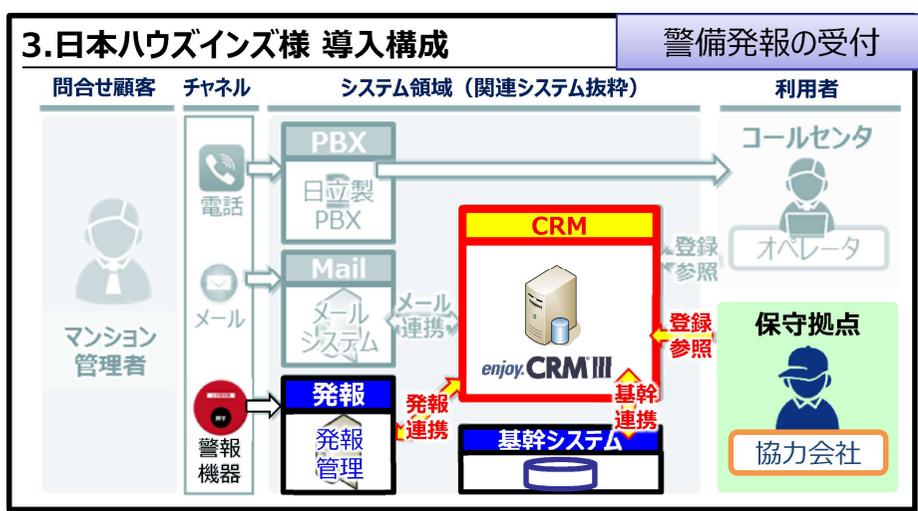
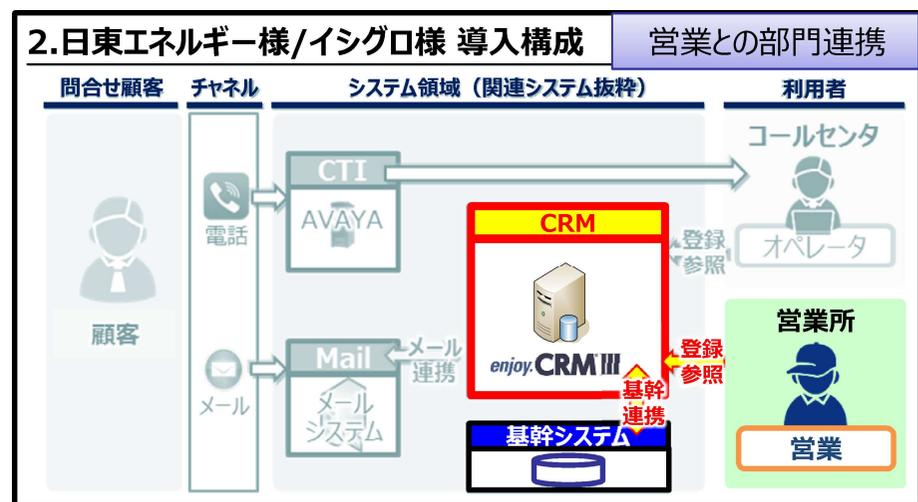
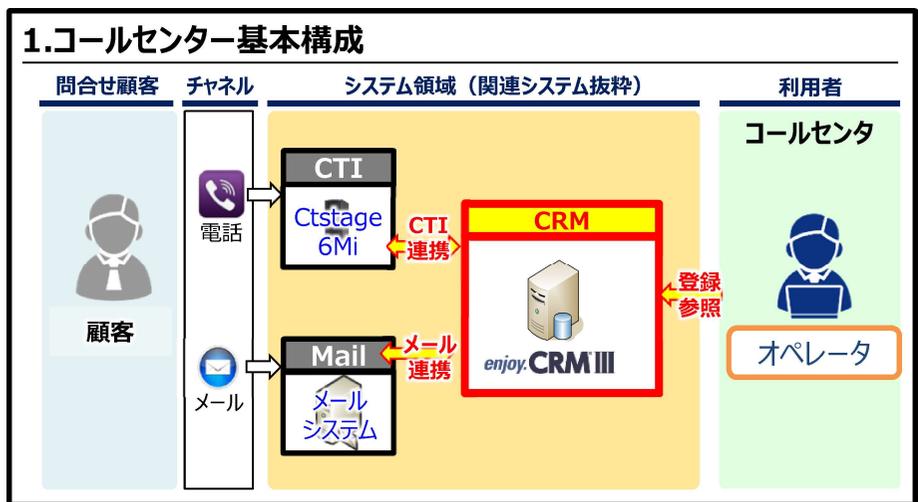


1.3. enjoy.CRMシリーズ導入一覧（一部抜粋）

	業種	席数	コンタクトセンタ種別	適用業務
製造	自動車製造、販売	45	お客様相談室	自動車メーカーのお客様相談室
	産業（農業・建設）機械	30	お客様相談室	産業機器メーカーのお客様相談室
	塗装・コンプレッサ装置製造	50	修理サポート、フィールドサービス	保守受付と製品の問い合わせ対応
	医薬品	45	顧客／社内向けヘルプデスク	医薬品の問い合わせ受付（薬相談室）
	医療機器製造・販売	1,200	ヘルプデスク、フィールドサービス、SFA	医療機器の修理受付、保守員のスケジュール管理
	医療機器製造・販売	45	保守受付	医療機器の保守受付
	情報通信製造・販売	300	保守受付	各種機器の保守受付
運輸	鉄道事業	40	ヘルプデスク	列車予約、各種サービスの問合せ受付
	鉄道事業	44	ヘルプデスク	社内のIT利用者むけサポートデスク
情報	システム機器販売	100	ヘルプデスク	各種機器の問い合わせ受付
	システム販売	238	ヘルプデスク、フィールドサービス	システム製品のヘルプデスク、保守サポート
	ソフトウェアパッケージ販売	100	ヘルプデスク	パッケージ・ソフトウェア製品の問い合わせ受付
	コンテンツ販売	40	お客様相談室	販売コンテンツ、各種サービスのお客様相談室
	システム販売	30	ヘルプデスク、保守受付	ハードウェア、ソフトウェア製品のヘルプデスク、保守サポート
	システム販売	280	ヘルプデスク、フィールドサービス	システム製品のヘルプデスク、保守サポート
	システム販売	68	ヘルプデスク・保守サポート	ソフトウェア製品のヘルプデスク、保守サポート
金融	クレジット	40	ヘルプデスク、アウトバウンド	クレジットサービスの問合せ受付、金融関連サービスの案内
	リース・ローン・保険サービス	50	ヘルプデスク	サービス開始受付、サービス内容の問合せ受付
	都市銀行	164	ヘルプデスク	システム利用者からの問合せ受付
	金融系アウトソーサー	767	ヘルプデスク	各種金融サービスの問い合わせ受付
電気・ガス	ガス事業	330	ヘルプデスク、SFA	お客様からのガスに関する相談受付、営業商談管理
	ガス事業、GS経営	65	ヘルプデスク	お客様からのガスに関する相談受付、灯油受注受付
流通・サービス	ディスカウントストア	470	お客様相談室	お客様相談室および各店舗・社員からの問合せ受付
	建設資材商社	132	受注受付、ヘルプデスク	取り扱い商品に関する注文・問合せ受付
	保守受付代行	211	保守受付	精密機器の保守受付
不動産	マンション・不動産管理	30	緊急受付窓口、お客様相談室	水、ガス漏れ等の遠隔監視および緊急受付とお客様相談室
	オフィス・住宅総合管理	170	ヘルプデスク	管理物件の修理・修繕受付、賃貸契約関連問合せ受付
	住宅総合管理	15	ヘルプデスク	管理物件の修理・修繕受付、賃貸契約関連問合せ受付

1.4. 近年の導入傾向

コールセンタの枠組みを超え、全社的に情報共有する導入事例が増えています。

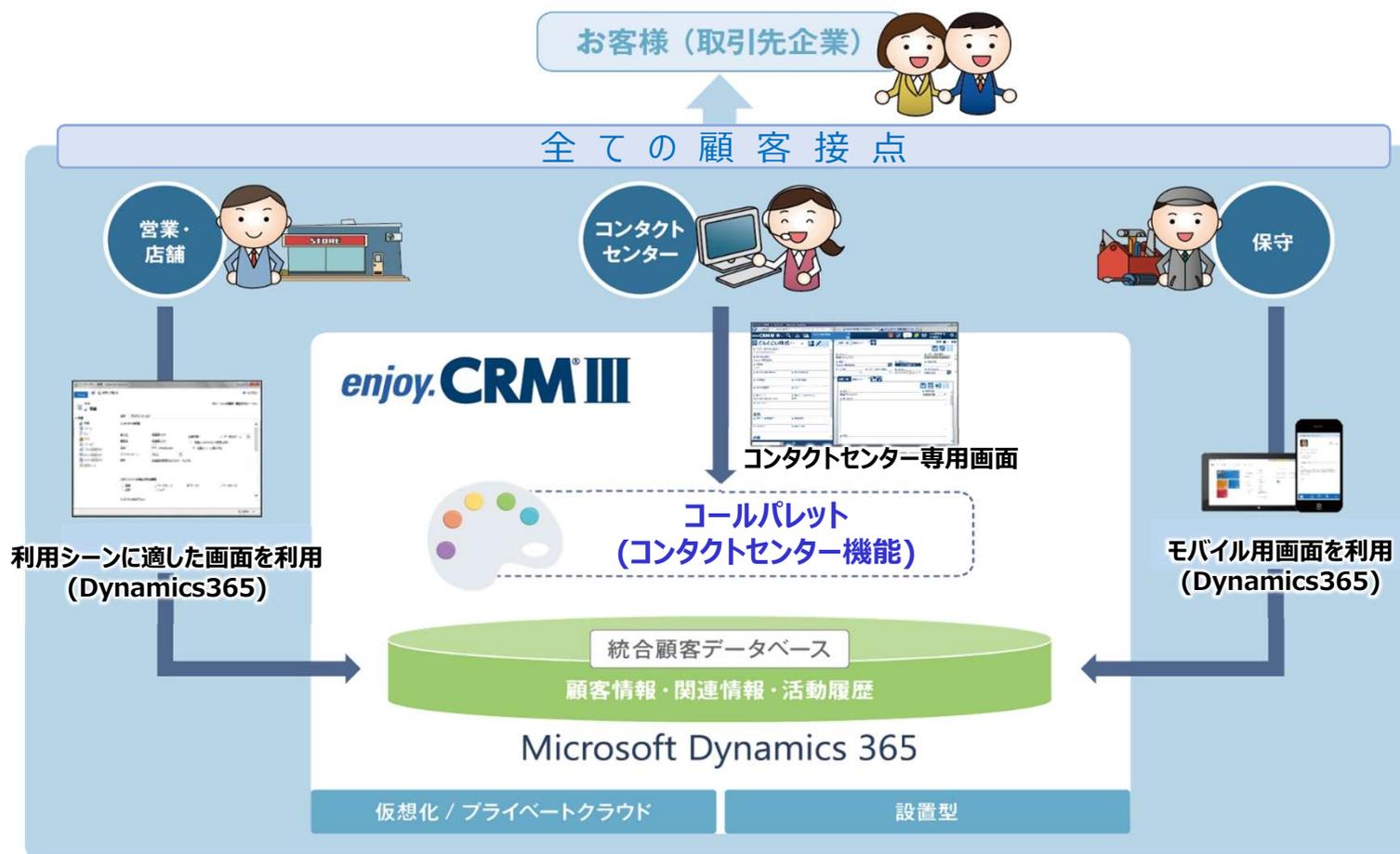


2.1. enjoy.CRMⅢとは



enjoy.CRMⅢはMicrosoft DynamicsCRMをベースに、コンタクトセンターに求められる業務機能を集約した「**統合型コンタクトセンターソリューション**」です。

CRM基盤を拡張することで、企業のすべての顧客接点を管理することが可能。
enjoy.CRMⅢの目指すゴールは、コンタクトセンターの部門最適ではなく、**企業全体の顧客対応品質向上**です。



【参考】 Microsoft Dynamics 365

- マイクロソフト初のビジネスアプリケーション
- 累計10年以上の販売実績（国内は2006/9開始）
- グローバル42,000社以上の導入実績を持つ統合型CRM基盤



Outlook



ブラウザ



スマートフォン



タブレット

多様なアクセス環境を標準提供

営業

- ・見込み顧客管理
- ・取引先管理
- ・商談管理
- ・活動管理
- ・売上予測、他

マーケティング

- ・統合DB管理
- ・キャンペーン管理
- ・ターゲティング
- ・反応結果管理
- ・名寄せ、他

カスタマサービス

- ・お客様相談業務
- ・クレーム管理
- ・アウトバウンド
- ・保守サービス
- ・CTI連携、他

業務効率化
情報共有・還流



統合顧客データベース

プロフィール | 人脈 | 活動履歴 | プロセス | 他データ連携

顧客情報の統合化

顧客に関連する様々な業務やデータを管理・効率化 (XRM)

例：代理店管理、契約管理、課題管理、人材採用管理、等

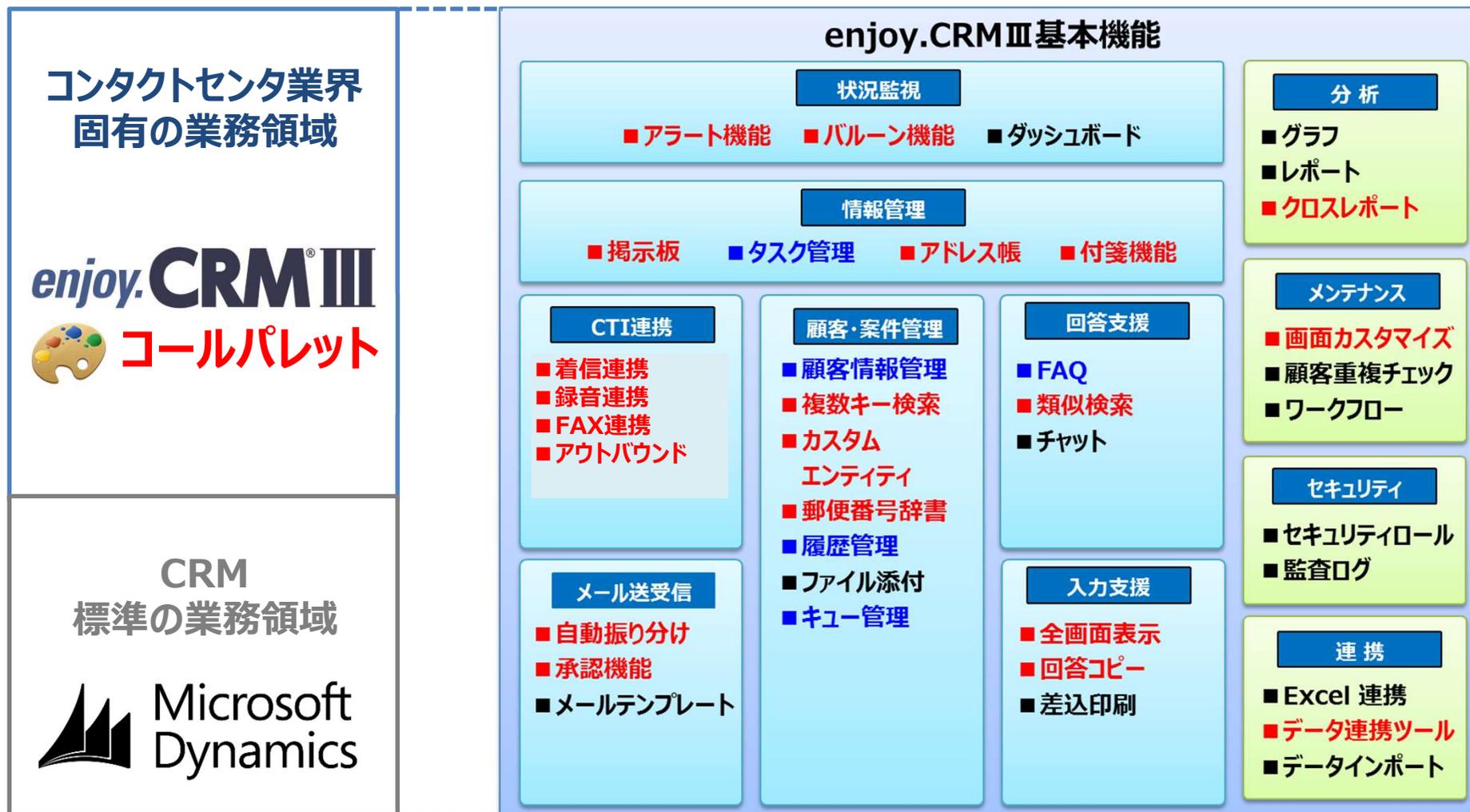
お客様固有要件の吸収

2.2. コールパレットが提供する機能



Dynamics365が持つ機能を活かしつつ、
更に、**コンタクトセンター向けの業界固有機能を独自追加**して提供します。

[凡例] : enjoy.CRMⅢの独自機能 enjoy.CRMⅢでの改善機能 Dynamics365の標準機能

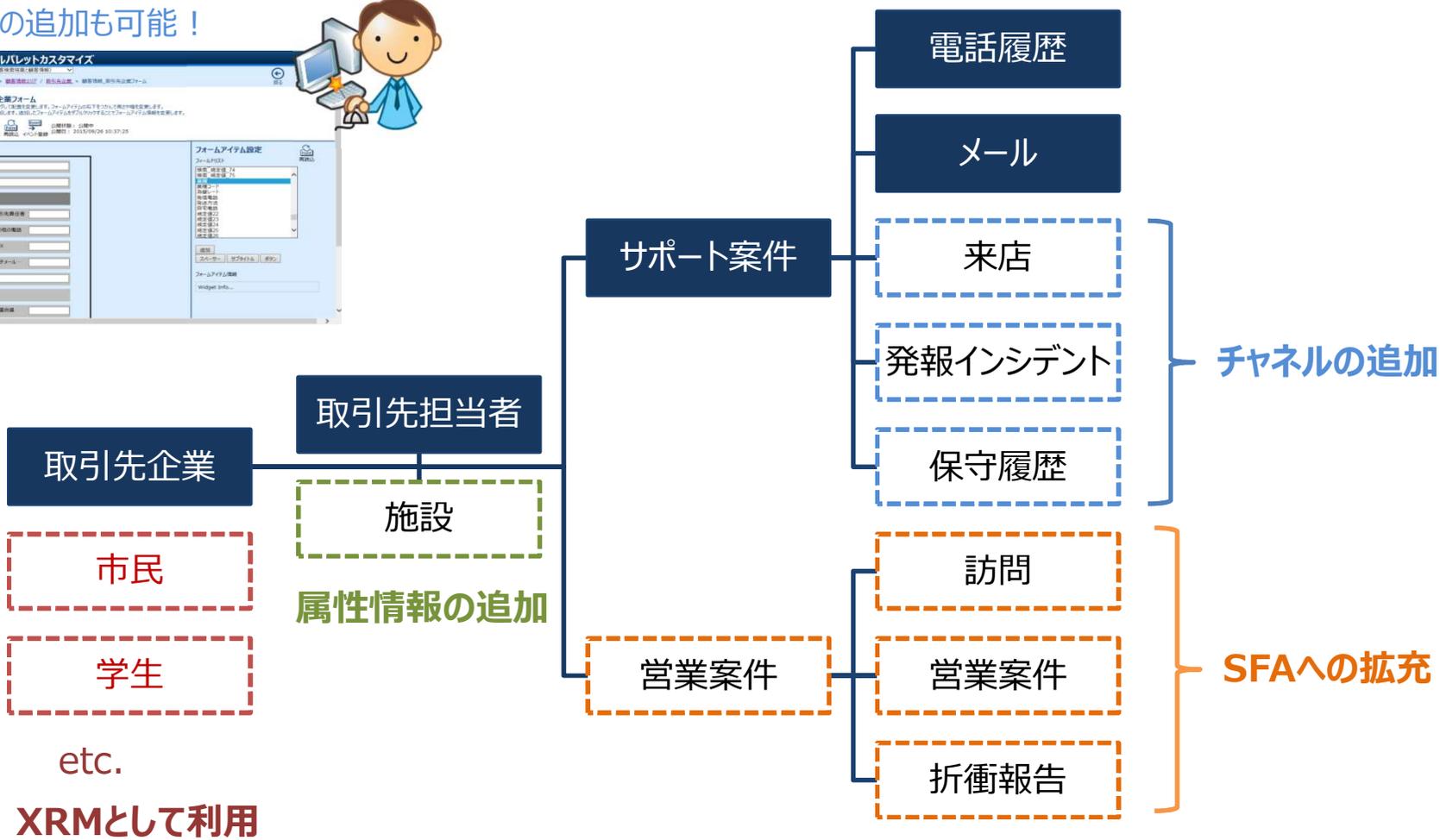


2.3. enjoy.CRMⅢの拡張性



データ構造の柔軟性が高いことがenjoy.CRMⅢの最大の強みです。
 新たなチャネルの追加、業務の追加、連携システムの追加にも柔軟に対応可能です。

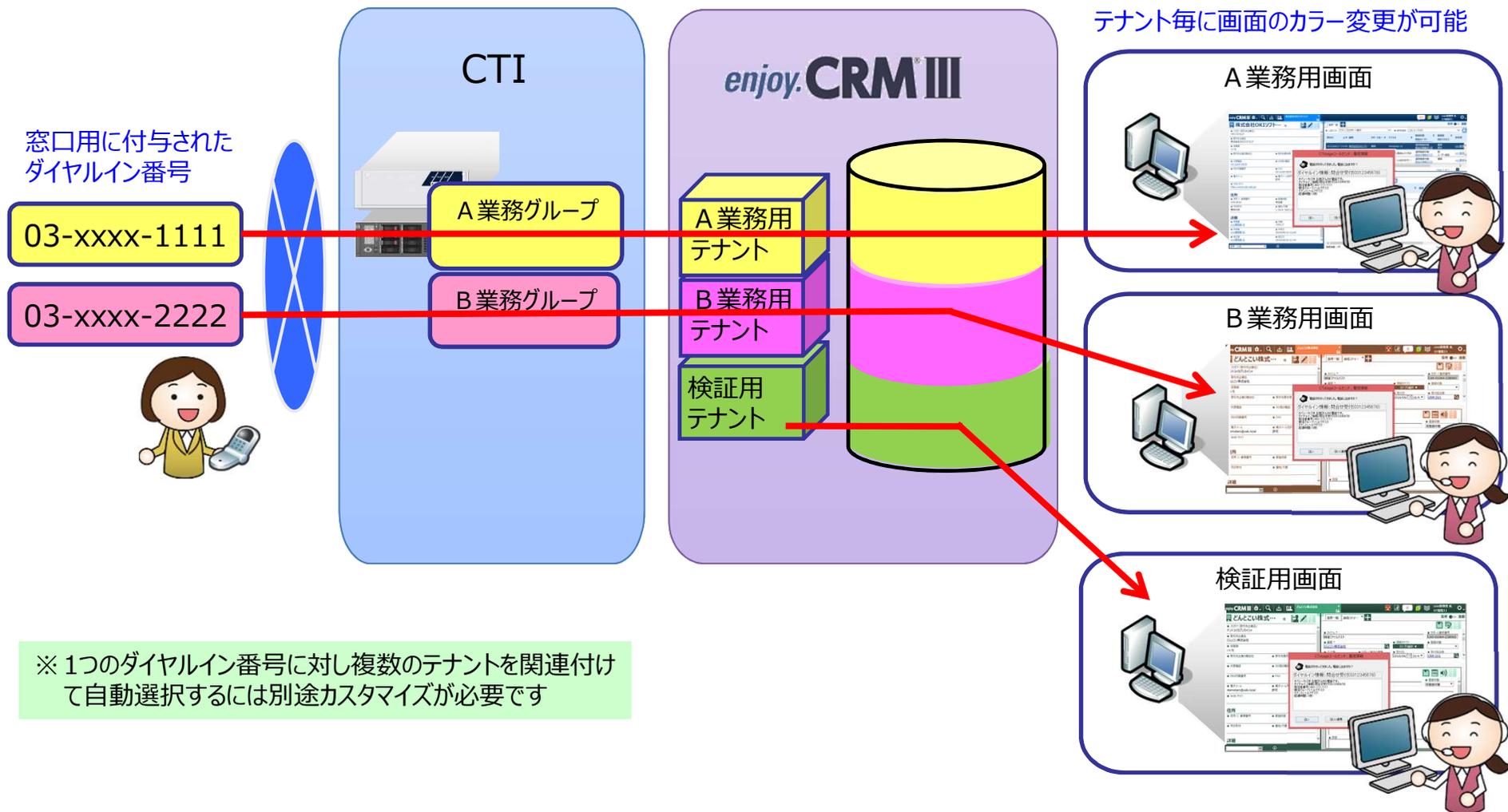
GUIにより画面の変更はもちろん
 テーブルの追加も可能！



2.4. マルチテナント機能を活用したIT投資抑制



新規業務や検証環境等の複数環境は、マルチテナント機能で対応可能。1つのシステムで複数の業務環境を構築することができる為、IT投資が低減できます。



3.1. enjoy.CRMⅢの機能と特徴

高い視認性と
操作性



強化された
CTI連携

企業価値を高め
る情報連携

充実した
オペレータ支援

多彩な
データ分析機能

高い
カスタマイズ性

- 特徴①：高い視認性と操作性を兼ね備えた専用画面（1/2）



人間工学に基づき、配色/配置/動作を徹底的に追求
 コンタクトセンター専用画面『**コールパレット**』が最も大きな特徴です。

『コールパレット』がご提供する視認性の高い画面/直感的な操作性で、オペレータはお客様との会話に集中できます。伝えたい内容はもちろん、感情の動きも見逃さないの、お客さまにご満足いただける対応で、笑顔が伝わります。



従来

顧客対応に必要な情報が多く、会話への集中力が下がりがち

画面が複数だと切替が必要

詰め込みすぎると見えづらい
視線移動が大きくて疲れる

コールパレット

対応シーンに合わせて必要な情報だけをスライド/ズームアップ表示

スライド

待機 顧客特定 傾聴 回答 アフターワーク

『コールパレット』の3つの追求

- ①美しく、見やすい画面**
 - ・視距離に配慮した適切な文字サイズ
 - ・適切な文字コントラストの確保
- ②場面に応じた情報表示**
 - ・情報を詰め込みすぎない
 - ・画面の切替で情報の出し方/隠し方を工夫
- ③直感的な操作感**
 - ・直感的なアイコンデザイン
 - ・視線誘導する画面デザイン

- 特徴① : 高い視認性と操作性を兼ね備えた専用画面 (2/2)



コールパレットは、コンタクトセンター業務の流れにそって設計されています。仮想的に大きな画面を持ちシーンに合わせて動的に変化する画期的な画面です。

1
待機

スムーズな業務開始へのアイドリング！
必要情報を把握しイマやるべきことを明確にします。

■ 掲示板



■ 通知機能



5
アフターワーク

アフターワークの入力の手間を軽減！
入力作業を効率化しメインの受付業務に専念できます。

■ 回答コピー



■ テンプレート機能



4
回答

コールセンターのノウハウを共有！
お客様への適切な回答を見つけます。

■ FAQ検索



■ 類似検索



2
顧客特定

顧客情報を瞬時に把握！
スムーズに電話応対を開始します。

■ 着信ポップアップ
*別途CTI製品との連携が必要



HIT!

■ 簡易検索

候補検索

■ 顧客検索

候補検索



3
傾聴

お客様の様々な情報を画面に見やすく表示！
お客様との会話に集中できる環境をご提供します。

■ 画面レイアウト



■ スライドイン



■ ズームアップ



スライド

ズーム

- 特徴② : 強化されたCTI連携



弊社CTIソリューションの最新バージョンCTstage6Miと標準連携し
更に連携機能を強化しました。

着信時に顧客情報をポップアップ表示！

電話番号より該当する顧客を特定しコールパレットの顧客詳細情報をポップアップ表示する。



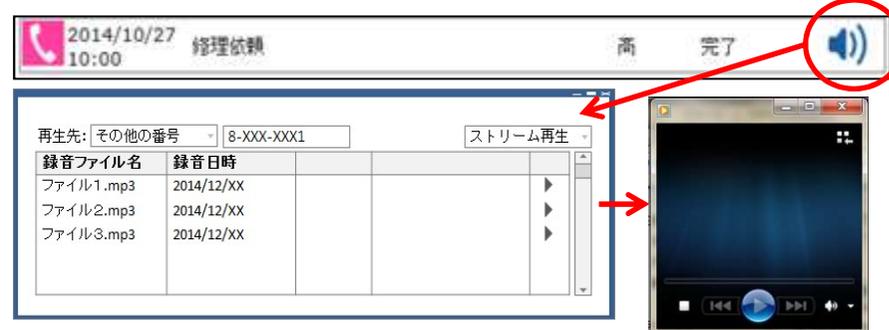
電話番号では該当する顧客が特定できなかった場合、下数桁 (*設定)をマスキングして検索する機能も搭載。複数該当者がヒットした場合は一覧表示/詳細確認が可能。



複数件ヒットした場合でも顧客詳細情報の確認が可能

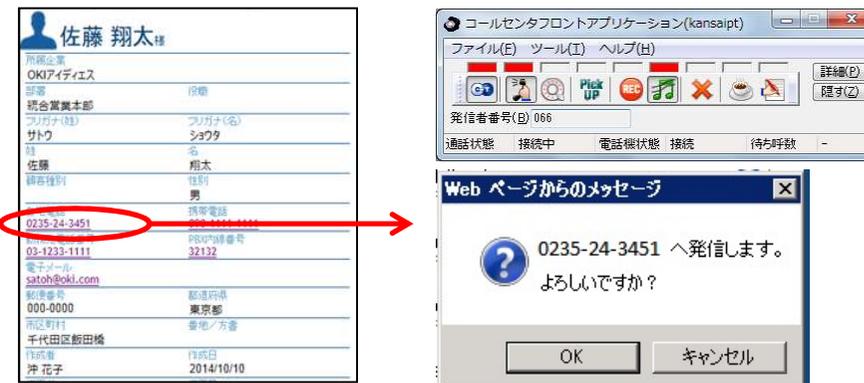
通話録音ファイルを自動紐付け！

コールパレット上に表示される電話活動には通話録音ファイル再生のアイコンを配置。画面上から再生可能。



コールパレットからClick To Dialで発信可能！

コールパレット上からワンクリックで発信可能。



- 特徴③ : 企業価値を高める情報連携



企業内の様々な顧客情報／顧客接点を可視化し共有することで、
企業全体の顧客対応品質向上に貢献します。

全社顧客情報の統合／参照

コンタクトセンター内のデータのみでなく、営業部門や保守部門などが持つ社内情報も参照が可能な仕組みを提供しており、全社的な統合顧客データベースとして利用することが可能。

チャネル統合／対応状況の把握

企業内のあらゆる顧客接点情報を一元管理。
電話対応／メール対応の対応履歴のみでなく、営業訪問、修理訪問、店舗での対応など様々な顧客接点情報を管理可能。

社内情報の共有



- 受注情報
- 保守契約
- 営業案件
- 顧客資産



enjoy CRM III

enjoy株式会社

顧客情報

- フリガナ (取引先企業名) エンジョイカブシキカイシャ
- 取引先企業名 enjoy株式会社
- 仮登録 いいえ
- 取引先企業の職業
- 代表電話 03-1111-2345
- その他の電話 03-1111-2346
- PBX内線番号
- FAX 03-1111-9687
- 電子メール enjoy@osk.local
- 電子メールを許可しない 許可
- Web サイト

顧客関連情報

取引先担当者 - 所属企業 / 上司

しほりこみ アクティブな取引先担当者

検索結果: 2件 Page 1 of 1

案件一覧 MICROLINE...

しほりこみ アクティブなサポート案件

受付日

問合せ履歴

作成日	活動...	件名	関連	状態
2017/11/01 15:54		機器の密着対応	MICROLINE@...	オープン
2017/11/01 15:53			MICROLINE@...	オープン
2017/11/01 15:52			MICROLINE@...	オープン
2017/11/01 15:51		MICROLINE COREFIDEから発報	MICROLINE@...	オープン
2017/11/01 15:38		無線LAN設定に関する手順書の送付	MICROLINE@...	オープン
2017/11/01 15:38		MICROLINEの無線LAN設定に関する質問	MICROLINE@...	オープン

対応履歴

検索結果: 6件 Page 1 of 1

チャネルの統合 対応状況の共有



訪問



修理



- 特徴④ : 充実したオペレータ支援機能



enjoy.CRMⅢではFAQ検索時に過去の対応履歴まで検索範囲を広げて、類似回答がないかを検索します。

回答支援機能の強化

回答事例を検索するFAQは、オペレーションの負担軽減に配慮した画面設計とし、引用ランキングベスト10や直近N時間によく使われているFAQベスト10などランキング機能も充実。

キーワードによる全文検索

各種ランキング

回答欄へコピー

引用回数のカウント

開いてより詳細を表示

「いいね」で評価

ファイル添付可能

詳細検索

通常検索 **オプション検索**

FAQ検索 **類似検索** **ランキング表示**

検索

印刷できなくなりました。
A プリンターがスリープモードになっている場合
 ⇒ [節電] ボタンを押下して、プリンタをオンライン状態にして、スリープモードから復帰した後、もう一度印刷を試みてください。
 IPアドレスが変更になった場合
 ⇒ 自動IP設定をONにする。
 ※プリンタードライバーをインストールする際に、「プリンター名を利用しポートを作成する」の設定にチェックを入れているとIPが変わっても印刷可能。
 タイトル キーワード
 操作マニュアル 作成者
 カテゴリ CRM 管理者
 クエリ
 添付: 添付1.PDF
 いいね

引用 82回
 評価 56回

紙詰
A ディスプレイに表示されているエラーコードを参照の

類似案件検索による内部FAQの活用

FAQのみでなく過去の問合せ内容を同時検索。FAQにはまだ未登録だが、類似問合せがなかったか確認が可能。

回答欄へコピー

引用回数のカウント

FAQ検索結果

検索結果 オプション検索

追加選択 エラーコード: P0099

検索

Page 1 of 1

過去90日間に修正された電話応対履歴から検索した結果を表示しています。

FAQ検索 類似検索

エラ-コード0099が表示され印刷ができません。エラ-コード0099が表示され印刷ができません。記事の問合せに「印刷」を含むよう設定する。顧客サポートセンターの対応履歴を参照してください。

引用 5回

印刷の不良が考えられます。フルードサイズエンゴ-アを再測定。基盤の不良が考えられます。フルードサイズエンゴ-アを再測定。記事の問合せに「印刷」を含むよう設定する。電圧値 / 検出値 / 山梨県 / 愛知県 / 岐阜県 / 三重県 / 埼玉県 / 千葉県 / 東京都 / 栃木県 / 茨城県 / 群馬県 / 山形県 の1部15県です。

顧客 日本橋本*

エラ-コード0099が表示される。 機能カテゴリ

印刷の不良 LEDランプ

運用管理 大分類

運用管理状態 故障

サポート案件の種類 重要度

問題 優先度

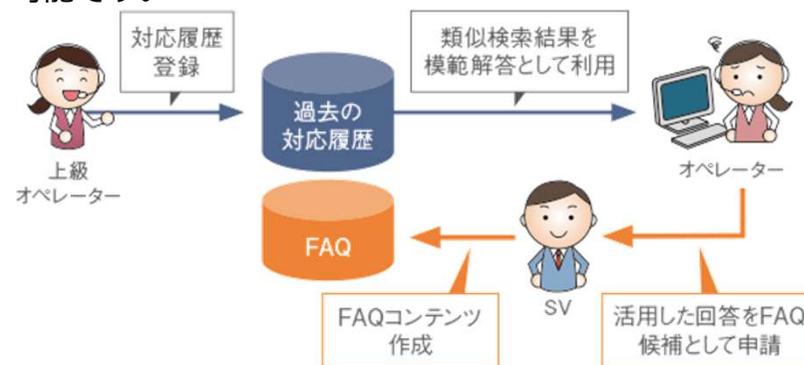
小分類 中分類

満足度 サポート品に属して

エラ-コード0099が表示され印刷ができません。

印刷の不良が考えられます。フルードサイズエンゴ-アを再測定。

活用すると引用回数のカウントがあがっていくため、よく使われる内容が分かり、そのままFAQ候補として申請することが可能です。



- 特徴⑤ : 多彩なデータ分析機能



標準のダッシュボード・レポート機能に加え、Excelを用いた更なる分析(PowerBI分析)も可能です。

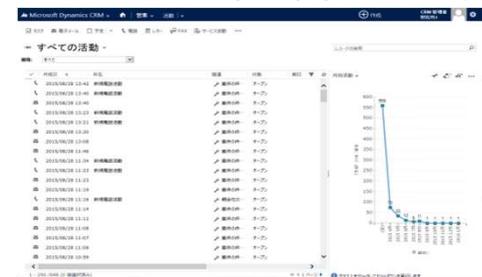
ダッシュボード

登録したデータ様々な切り口でリアルタイムに状況確認可能。グラフの種類も多様な表現が簡単に設定可能。



Excelエクスポート

Microsoft製品間の親和性により容易にExcel出力可能。動的出力しておけば常に最新データで表示可能。



静的Excel/動的Excel / 動的ピボット

PowerBI *別途Excelアドインが必要

CRMからExcelにデータ出力すれば、Excelのアドイン機能のPowerBIで更なるデータの傾向/詳細分析が可能。

グラフ種類の変更も簡単に設定



集計別データが豊富に設定

- 月別活動
- 種類と重要度別活動
- 種類別活動
- 重要度別活動
- 所有者と重要度別活動
- 所有者別活動



- 特徴⑥ : 高いカスタマイズ性



enjoy.CRMⅢは、ビジネスの変化にあわせてシステムをノンプログラミングでタイムリーに変更することができます。



1 画面カスタマイズツール
画面デザインの追加/修正がGUIで簡易操作。項目の追加も可能！

2 テーブル追加機能
新しいマスタなどのテーブル追加もGUI操作で簡単追加。関連付け追加も簡単！

3 マルチテナント機能
新たな業務の対応もマルチテナント機能で簡単に追加。複数業務が対応可能に！



Open up your dreams