

**大西様:**検討段階から2010年2月の運用開始まで、「現場が使いやすいものを追求する」という意識は、NTTコムウェアの皆さんにもしっかり共有されていたと思います。開発に際していえば、システムの柔軟性ととも重視していたのが、既存の操作画面との共通性・類似性でした。オペレーターは視覚的に機能や操作方法を習得している人が多く、オペレーション画面が変更されると戸惑いを感じることも想定されます。それだけに画面構成には注意を払っていましたが、NTTコムウェアからは、リリース時期よりもかなり早い段階にプロトタイプ(試作画面)を確認する機会を設けていただき非常に助かりました。そうした配慮により、当方の懸念を早期に解消する対応をしていただいたことに感謝しています。

**片桐:**福岡でのOJTを通じて、多くのオペレーターの方と同じ目線で働く経験をしたことで、大西様、所様が常にオペレーターの視点でシステムを考えておられることや開発の狙いなどがより一層深く理解できたと思います。

**所様:**片桐さんとは毎日のように電話でやり取りしていました。うちの社員よりも話していた気がします。しかも開発の最終段階では、毎週のようにNTTコムウェア(品川)に向い、オペレーションのテストを繰り返しました。直接会うことで課題もしっかり共有でき、効率的かつ有意義な時間だったと思います。

## さらなる効率化・シンプル化に向けて

——運用開始後の効果や評価を教えてください。

**大西様:**新しいシステムをリリースする直前に各支店を訪問する機会があったのですが、オペレーターから「この画面だと以前よりスムーズに違和感なく使える」との声を聞き、自分の中の自信が確信に変わりました。

また、オペレーターの受付時間が短縮されたこと以外にも効果が出ています。例えば、以前の複雑なオペレーションでは、新たに配属された社員の研修においても、操作の習得までに稼働と時間を要していましたが、「シンプルオペレーション」を中心とした社員研修になってからは習得期間の短縮や負担減などにつながっています。

**所様:**私は研修に使用するオペレーション画面が完成したとき、実際に自分で操作してみて、その使いやすさとスピード感到に驚いてしまいました。

**片桐:**運用開始直後、オーダ投入までの利用状況を調査させていただきましたが、利用者の割合も高く、開発担当者としてはうれしい限りです。ありがとうございます。

**所様:**いつも誠意を持って迅速に対応していただけるので非常に助かっています。また、何らかの判断が必要なときも、即座に検討材料を提示し、メリット・デメリットをしっかりと説明していただけるので、本当にありがたく思っています。

**大西様:**困難な要望・相談にも前向きに対応していただけており、互いに信頼関係が築けていると感じています。これからもARENAの開発担当者としての視点で、さまざまな提案をしていただけると嬉しいです。今後もNTT西日本では、お客様対応品質の向上につながる受付業務の効率化・シンプル化を進めていきます。より良いシステムの構築・運用に向けて、お互いにアイデアを出し合いながら協力していくことを期待しています。

※記載されている会社名、製品名などは、各社の商標または登録商標です。



片桐 智子  
NTTコムウェア株式会社  
NGN-OpS事業本部 SOソリューション部  
カスタマサービスフロントBU

## 「シンプルオペレーション」を実現し 受付業務の効率化とお客様対応品質の向上へ

CASE STUDY

西日本電信電話株式会社  
お客様要望即応ナビゲーションシステム「ARENA」



固定電話からIPを軸とした多様なサービスの提供へ、事業構造の変革と企業体質の強化を進める西日本電信電話株式会社(以下、NTT西日本)。光ブロードバンドサービス「フレッツ光」をはじめとするIP系サービスのラインアップの充実に伴ってお客様からの問い合わせ・受付業務が複雑化する中で、2006年から業務の改善に着手し、膨大なお客様情報・商品情報などを扱う基盤システムを構築した。運用開始後も更改を継続的に行い、2010年2月には、迅速な注文処理とお客様対応を実現するオペレーションシステムを開発。受付業務の生産性とサービス品質の向上を実現している。

システムの導入・更改を主導し、業務改善に取り組んでいるNTT西日本の大西孝司様と、システム主管の所将也様、そして開発を担当したNTTコムウェアの片桐智子に開発の経緯や新システム導入の効果などを聞いた。



## 各種情報を一元的に処理する新システムの運用を開始

——お客様対応業務について認識されていた課題はどのようなものですか。

**大西様:**NTT西日本では、光ブロードバンドサービス「フレッツ光」をはじめとしたIP系サービスの提供を推進しています。しかし、ここ数年の急速なIP系サービスの多様化に対して、注文受付や問い合わせ対応を行う部署では、お客様情報の照会や発注処理など複数のシステムが並立し、オペレーターは複数の画面を操作しながらお客様対応をする必要性が生じていました。また、オペレーターは、お客様から伺ったご要望や顧客情報などを、書類に記載してからシステムに投入するなど、紙ベースの情報管理が中心となり、結果的に各種サービスの注文処理に時間を要するという課題も抱えていました。

**所様:**そうした背景に加えて、NTT西日本では、2012年度を目標に固定電話を中心としたサービスから「フレッツ光」や「ひかり電話」などのIP系サービスの提供による本格的な収支構造の転換を進めています。そのため、IP系サービスの提供を推進するに当たり、受付～注文・処理業務の効率化が喫緊の課題でした。



NTTコムウェア株式会社

〒108-8019 東京都港区港南 1-9-1  
NTT 品川 TWINS アネックス  
URL: <http://www.nttcom.co.jp/>

—そこで受付業務に対応した新たなシステムを導入されたんですね。

**大西様:** はい。それが2007年1月から運用を行っている「ARENA(アリーナ):お客様要望即応ナビゲーションシステム」です。IP系サービスはサービス種類やプランが多く、お客様ごとに最適なサービスは異なることから、お客様へのご提案を行うことも重要な役割となります。そのためにはまず、社内の業務をシンプル化し、お客様とのコンサルティングに重点を置いた対応ができる業務環境を整備する必要がありますと考えました。そこでシステムインテグレーターとして豊富な実績を持つNTTコムウェアの協力を得て、各既存システムの情報を一元的に管理・処理できる上流工程のシステムとして ARENAを構築、運用してきました。また、求められる機能や目的の広がりに応じて、段階的にシステム更改や機能追加を行っています。

**大西様:** 2007年の導入当初、ARENAに求められていたのは、拡大するIP系のサービスや、お客様に関する情報が全て揃うこと。つまりシステムの“網羅性”でした。実際にお客様対応をするオペレーターに「ARENAを使えば、どんな処理でもできる」と実感してもらうことが大切だったのです。しかし、ARENA導入から約2年が経過した2008年後半、ARENAを活用した業務運用が定着化した段階においては、“網羅性”だけでは十分ではなく、本システムを活用した“次なる業務改善”に取り組まなければならないと考えようになりました。

システム更改に向けて利用者の声を把握したりするため、NTT西日本様の福岡の拠点センターで約4カ月間のOJTに参加させていただいていました。このOJTでは、自ら開発したシステムを使って実際のお客様対応も経験し、九州エリアの注文データの収集にも協力させていただきました。

**大西様:** ARENAの開発担当者である片桐さんが福岡でOJTを行っていることは、支店担当者から聞いて知っていました。お客様対応が素晴らしい、「ずっといてほしいね」と話していたのを記憶しています。約2カ月間の注文データの収集から見受けられた傾向は、サービスの組み合わせに「偏り」が存在することでした。NTT西日本のIP系サービスの注文のバリエーションは、お客様の環境やプラン、必要なオプションによっても異なるため、無数に存在します。しかし、収集した注文データから「フレッツ光」を軸にしたいくつかのサービスの組み合わせパターンが注文の大半を占めていることが判明したのです。各支店や現場を訪問する際には、いつもオペレーターから意見や要望を聞いており、現場の状況は十分把握していましたので、「注文処理は、ある程度パターン化できるのでは」と想像していましたが、データ解析の結果を見て、それが自信に変わりました。あとは、この注文パターンを生かしてオペレーション画面に反映させることができれば、さらなる業務の効率化が実現できると考え、具体的な機能実装の検討に向け、その場で片桐さんへ電話をかけました。

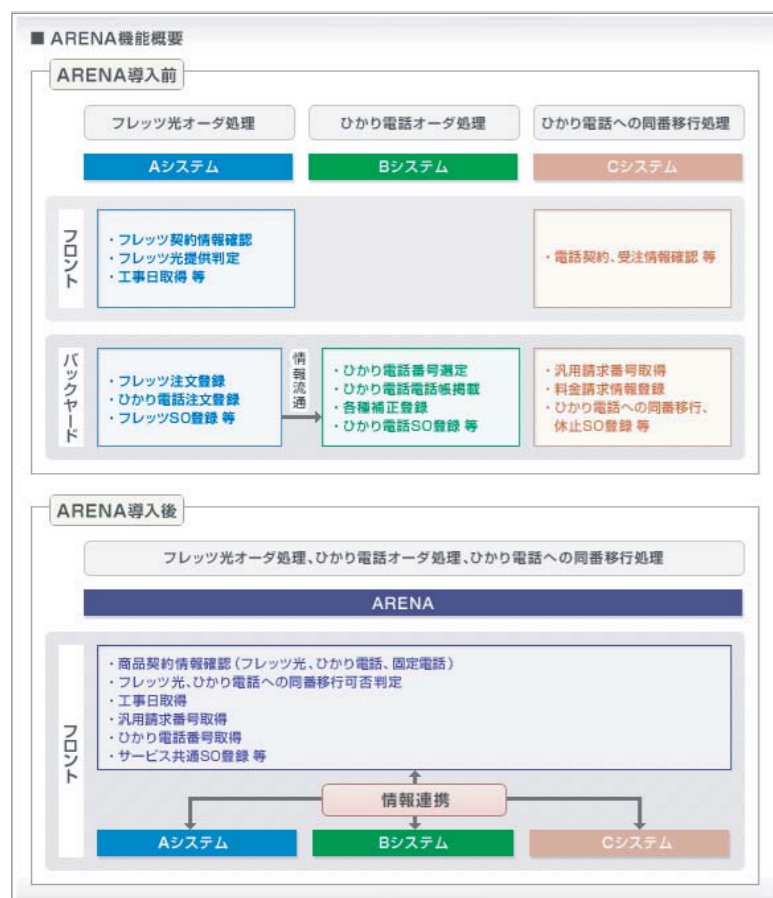
## 現場発想の共有から生まれた新しいオペレーション

—新たなオペレーション画面の開発はどのように進められましたか。

**所様:** 2009年2月に新たな「シンプルオペレーション」のシステム開発が始まったのですが、NTT西日本として開発要件で最も重視したのは、「システム変更にタイムリーに対応できること」でした。私はちょうど、この時期から開発に加わったのですが、大西さんから「項目の追加・変更が短期間でできること。できれば1週間くらいできるシステム」という構想を伺ったときは、システム主管として「本当にそういうシステム開発が実現できるのか」と、少し不安になったほどです。

**大西様:** IP系サービスは機能拡充や変更が激しいため、機能追加・変更にも数カ月の開発期間を要しては意味がありませんから、その点は拘りました。

**片桐:** 「シンプルオペレーション」のシステムでは、注文データから抽出した実績のある主要商品の組み合わせパターンを「パッケージ」として定義し、それらパッケージをマスタとしてシステム化することで、機能追加や変更がしやすいのが特長です。画面全体をマスタで定義することは珍しく、新しい挑戦でもありました。実際、最初のころはどういったマスタ構造にすればよいか悩みましたが、そのたびに大西様、所様と何度もご相談させていただき、画面やオペレーションのイメージを共有できたことが、その後の開発のプラスになりました。



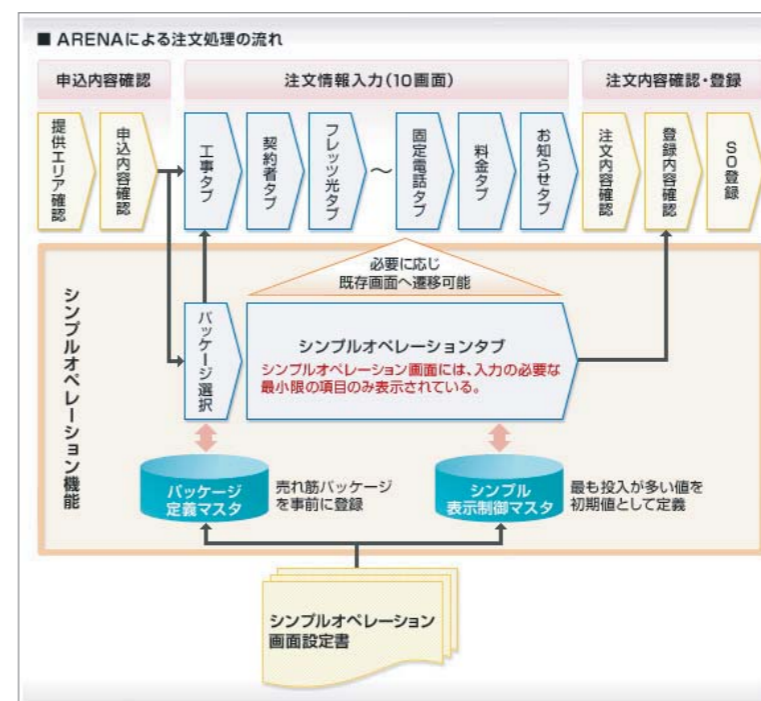
**大西 孝司 様**  
西日本電信電話株式会社 マーケティング部  
IPサービス部門 IP営業推進担当(光BPR) 主査

## 注文データが示した現状と改善の方向性

—“次なる業務改善”とはどのようなものだったのでしょうか

**大西様:** お客様情報の検索やサービス種類の選択など、現場オペレーターの初期作業が短時間で済むように「ARENAの操作画面をさらにシンプル化できないか」と考えていました。オペレーション業務の効率化は、処理の迅速化だけでなく、オペレーションコストの削減にもつながる重要なファクター。具体的な画面イメージがあったわけではありませんが、まずNTTコムウェアに相談し、「ARENAの注文処理において、どのような傾向が見受けられるか」を把握することを目的に、注文データの収集をお願いしました。

**片桐:** そのご依頼をいただいたのは、2008年の秋のことです。私は、ちょうどそのころ、ARENA運用開始後の状況を実地に見たり、次期シ



**所 将也 様**  
西日本電信電話株式会社 技術革新部  
ITイノベーション部門 顧客管理担当