

受付業務の効率化と、サービスの均質化を目指して

受付業務集中化支援システムの構築

Promotion for Efficient Reception Operation and the Standardization of Customer Service

Establishment of a system to assist the centralization of reception operation

(情報システム部 システム開発・保守G)

「受付業務集中化による業務生産性の向上と業務委託化による要員の創出」および「一元管理・教育によるお客さまサービスの均質化」を目的に、名古屋支店 受付センターを設置した。これに先立ち受付業務の拠点集中化および社外委託化の円滑な推進を支援するシステムとして開発を実施。その結果、円滑な運用開始ができたので報告する。

(System Development & Maintenance Group, Information Systems Department)

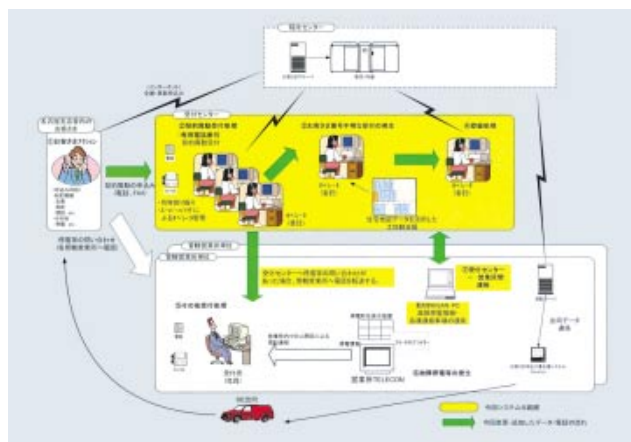
Reception Center, Nagoya Branch Office was established for the following two purposes: 1) to increase operational productivity via a centralized reception management and to free-up workforce for outsourcing as well, 2) to realize standardization of customer services via a unified management and employee training. Prior to the promotion of the aforementioned, the development of a system was conducted to support the centralization of reception operation to certain post allocations and for facilitating the implementation of outsourcing. This is a report on the system's smooth operation launch.

1

受付センター業務概要

お客さまからの電話と受付センター・営業所の関係を図に示す。(第1図)お客さまは検針票などに印字されているお引越・ご契約変更等のお申込・お問合せの電話番号を見て受付センターへ電話をかける。それ以外の、停電等緊急のお問合せは営業所へ電話がかかるよう電話番号を案内している。入電した受付センターでは社外委託員(オペレータ)ごとに均等に分配されるよう電話が割り振られる。オペレータはGUI(Graphical User Interface)画面を操作し受付業務を行う。必要に応じ住宅地図情報等を活用しながらお客さま番号検索を行う。また営業所に対応すべき内容については、営業所へ電話を転送することで対応する。

故障停電が発生した場合は、各営業所にてその内容をMINASAN端末から入力し、受付センターのオペレータまで直ちに一斉周知される。これによりお客さまからの停電問い合わせに対しても柔軟に対応ができる。



第1図 受付センター業務概要図

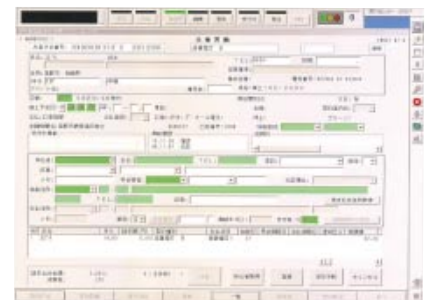
2

開発の概要

受付センターでは社外委託員中心の人員構成となる

ことから、受付入力画面である営配オンライン画面等をよりいっそう視覚に訴えた画面とし入力を支援する必要がある。そこで、契約異動受付画面のGUI化(第2図)を図り、各種コードをプルダウンメニューとすることで、コード認知・入力を支援している。またアパート情報など受付時に必要な情報を次画面展開させることなく自動検索させ、受付業務の効率化を図った。

土地勘のないオペレータへの支援機能として住宅地図を活用し、お客さま検索支援機能を実装した。住宅地図ベースへ営業所コードと住所コードを表示しお客さま検索のためのキーワードを盛り込んでいる。



第2図 契約異動受付画面

受付センターと営業所間の連携はMINASANネットを活用し、状況の把握が必要な大・中規模停電等の緊急情報をはじめ、日々変化する各営業所の受付可能状況等を情報提供している。提供されたデータを元に、故障停電一覧や、掲示板一覧、受付状況一覧といった画面で、オペレータまで迅速かつ正確に一斉周知する機能を実装し受付センターと営業所間のコミュニケーションを実現した。

3

本システムで採用した主な新技術

〈電話対応関連〉

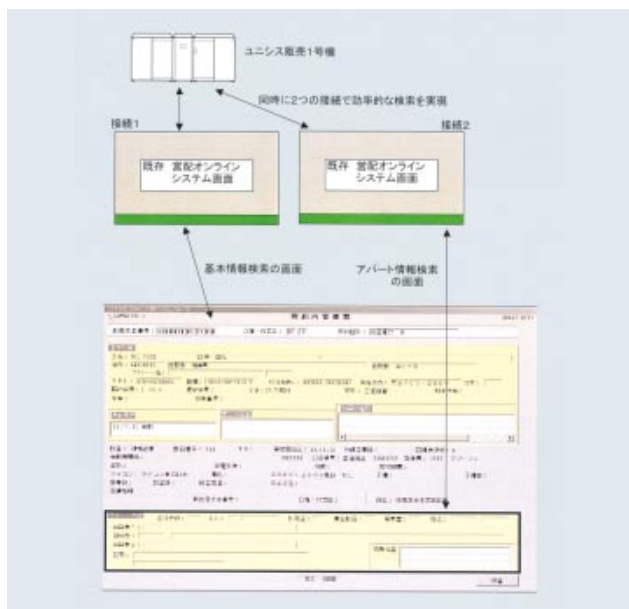
受付センターでは、オペレータの電話対応を支援する機能として、CTI(Computer Telephony Integration)機能を導入した。これは電話機とコンピュータを統合するもので、お客さまの電話から受け取れる発番通知を活用し、自動的にお客さま情報の検索(POP - UP機

能)等を可能とするものである。(第3図)これによりお客さまの契約内容を素早く表示させることができスムーズな電話対応が可能となる。また、携帯電話からの着信の場合、電波の状態によっては通話の切断も考えられるため、再度電話をかけてくれたお客さまに極力同じオペレータへつなぐ、ラストコールルーティング機能を装備した。お客さまとの接点をシームレスにつなぐ有力な支援策である。その他、電話の入電積滞情報を取得し、画面上に信号機形式で表示しオペレータへ入電状況を知らせることにより、受付対応を柔軟に行うことができる機能を実装した。

第3図 POP-UPした契約内容検索画面

〈受付業務関連〉

受付業務画面は、既存のホストコンピュータ資産を有効に活用した構成となっている。営配オンラインシステムの画面の上にGUI画面をかぶせるSCAPI(Screen Capture Application Program Interface)連携機能を採用した。これにより、オンラインシステムの応答時間と遜色のない画面展開を実現している。また、2つの



第4図 SCAPI連携イメージ図

受付状況一覧画面

受付状況一覧

2024/10/27

検索条件: 品名:

品名	10月1日	10月2日	10月3日	10月4日	10月5日	10月6日	10月7日	10月8日	10月9日	10月10日	10月11日	10月12日	10月13日	10月14日	10月15日	10月16日	10月17日	10月18日	10月19日	10月20日
品名																				
品名	0	9	1.0	1.1	1.2	1.3	1.4													
品名	1.5	1.6	1.7	1.8	1.9	2.0	2.1													
品名	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	2.7	2.8													
品名	2.9	3.0	3.0/1	2	3	4	5													
品名	6	7	8	8	1.0	1.1	1.2													

2024/10/27