

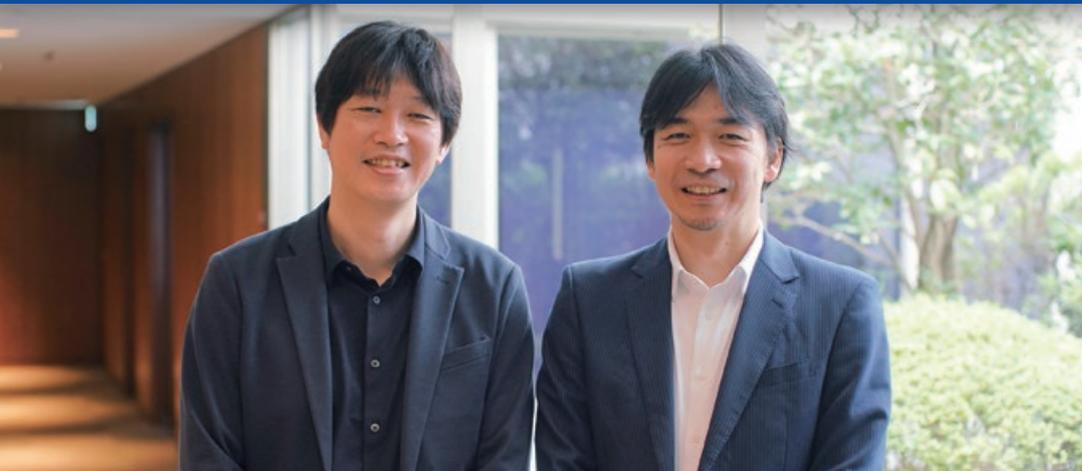
## Case Study 導入事例

チケット管理システム「OTRS」で、  
カスタマーセンターの問い合わせ情報を一元管理、  
UIも改善して業務を効率化。  
オープンソースでコストも数分の1に削減



図研ネットウェイブ株式会社 様

User's Profile



**NetWave**  
もっと速く、もっと安全に

導入企業：図研ネットウェイブ株式会社  
所在地：〒222-8505  
神奈川県横浜市港北区新横浜3-1-1  
設立：2001年4月  
資本金：1億5千万円  
URL：https://www.znw.co.jp/

2001年設立。IT専門商社として、ネットワークセキュリティ関連製品、ロードバランサ、サーバー、ストレージなどの販売代理店。ログ解析・分析、製品の導入支援、コンサルティングなどのサポート業務も展開。社員数89名(正社員：2019年4月現在)

### POINT

- 高額なライセンス契約を要していたシステムからオープンソースのOTRSへの切り替えで大幅なコスト削減
- 電話やメール、顧客情報との連携を強化。一元管理でオペレーター業務の効率アップ
- 月次レポートに使用する統計データもワンアクションで出力。資料作成負荷を軽減

### カスタマーセンター向けの本格的なシステムを導入して業務負担を軽減したい

情報社会の進展に応じて企業のICT活用が進んでいる。それを有効かつ安全に推進するには、セキュリティやネットワーク、ストレージなど、多岐にわたる技術が欠かせない。図研ネットウェイブ株式会社は、Fortinetなどのセキュリティ製品をはじめ、ビジネスが必要とするさまざまなICT機器、ソリューションを扱うディストリビュータである。

「Fortinet製品を扱う技術第一部は、お客様である企業に対し、ニーズに合致した適切な製品の提案からシステム構築、サポートなどを提供することで、ビジネスに寄与するICT活用を支援しています。製品導入後の保守サポートを提供するテクニカルアシスタンスセンターでは、月間約300件の問い合わせに対応しています」と、技術本部 技術第一部長の金子泰三氏は説明する。

また、技術本部 テクニカルアシスタンスセンター長の小幡廣和氏は「以前は、お問い合わせの管理に営業管理ツール(SFA)をカスタマイズしたものを利用していました。そのためUIや操作性、機能面が弊社のサポート業務に適していない点がいくつかあったのです。またライセンス料が高額だったことも課題でした」と当時の状況を述べた。

例えば、問い合わせしてきた企業の各種情報を確認するためには、複数回のクリックやスクロールを要するなど、操作性に難があった。さらに顧客とのやり取りは別途メールで行うため、その都度、既存システムとメールソフトの間で転記する必要があった。転記先を間違えれば誤送信のリスクもあり、現場では慎重さが求められていた。

また毎月末には、1か月分の問い合わせ内容や件数、対応時間などを数値化したレポートをまとめ、経営会議用に提出しているが、既存システムからデータを抽出し、加工する作業にも手間が掛かっていたという。

### 低コストでありながら、OTRSの高い拡張性、IOアーキテクトのサポート力と信頼性が決め手に

数年に及ぶこの状況を改善するために2018年8月ごろ、システムの切り替えの検討を始めた。選定で重視した

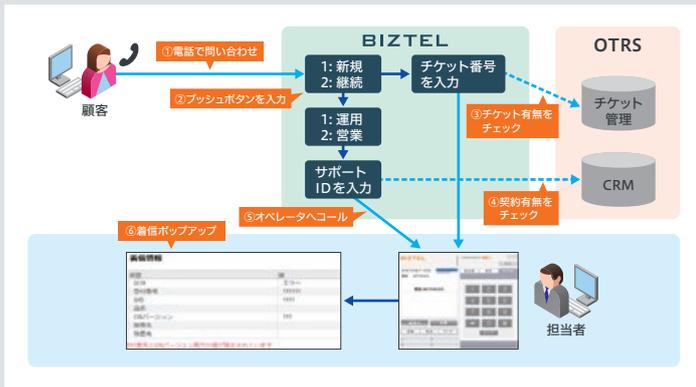


図研ネットウェイブ株式会社  
技術本部 技術第一部長  
金子 泰三 氏



図研ネットウェイブ株式会社  
技術本部  
テクニカルアシスタンス  
センター長  
小幡 廣和 氏

## ■テレフォニー連携したときの処理フロー図



のは「コスト」と「ブラウザだけで作業を完結させたい」という点だった。ブラウザで完結できれば、メールソフトの併用を止め、メールへの転記などの人的ミスを起こりにくくできる。その候補に挙がったひとつが、オープンソースのチケット管理システム「OTRS」であり、OTRSの導入支援とカスタマイズ開発を提供している株式会社アイオーアーキテクトに声を掛けた。

小幡氏はOTRSを「世界中のコールセンターで豊富な実績を持つOTRSは、当社の業務に適していると感じました。カスタマイズ性にも優れているため、UIや工数削減などの課題も改善できます」と評価した。

機能面では、OTRSが電話やメールとの連携、UIの改善が容易に実現できると評価された。何より魅力に見えたのは、オープンソースであるOTRSを利用すれば、アイオーアーキテクトの開発費を加味してもコストを数分の1に抑えられると見込めたことだった。

それら検討していた点をアイオーアーキテクトに確認したところ、「すべて解決できる」との回答を得た。そのうえ「これまで一度もリリースに遅れたことがない」との言葉に驚きつつも安心して、2019年2月に発注した。

## リリース日の2カ月前にシステムは完成、前倒して稼働開始

当初「10月に運用開始」という計画を立てていたが、予定よりも早く開発作業が進み、9月中旬には稼働を始めることができた。「実は、7月末に開発が概ね完了していました。余裕をもってテストを行えたので、前倒しに踏み切れました」（小幡氏）

毎週開いていた定例会議の中で、アイオーアーキテクトはシステム切り替えを確実に成し遂げるためのアイデアも提案していた。テクニカルアシスタンスセンターでは問い合わせの対応がシステム切り替え日をまたぐことも想定されたが、過去データがOTRS上に保存されていなければ業務に支障が起きる。そこで提案されたのが、「2ヶ月前からOTRSにも同じデータを取得しておく」方法だ。既存システムを利用しつつ、OTRSにも同じデータを取り込んでおけば、切り替え後も過去データにアクセスできるようになる。

あわせてBIZTELとの連携も進めていた。図研ネットウエイブでは、株式会社リンクが提供するクラウド型コールセンターシステムBIZTELを利用し、問い合わせの電話をソフトフォンで受け、PCの画面にIVRでインプットしたサポートIDやチケット番号から保守契約、利用製品、チケットなどの情報を表示し対応してきた。IVRの機能ではOTRSへクエリーし、契約期間内の契約があるのか、対応中のチケットの場合、オープンなチケット番号があるのかをチェックする仕組みを開発す

る必要があった。この仕組みは、特有のチェック処理をしているので、データの受け渡しでBIZTEL側とOTRS側の開発者の認識を一致させる必要があったが、短時間でスムーズに実装して頂いたと小幡氏は言う。

小幡氏の印象に強く残っているのが、稼働直前のアイオーアーキテクトの対応だった。今回のプロジェクトは、旧システムからデータ移行はせずに、2か月前よりメールの取り込みをして、必要なデータを自分たちで追記することで、リリース後もオープンなチケットを対応できるようにする方針だった。従って、漏れ作業などにより、チケット内容やオープンチケット数の差異が考えられた。そこでアイオーアーキテクトでは深夜までデータの実合を行い、確実なシステム切り替えを遂行した。

## データの一元管理やUIの改善で操作性向上、作業時間が半分に

OTRSによる業務改善の効果として小幡氏が第一に挙げたものは、データの一元管理だ。メールの送受信をOTRS上で処理できるようにしたため、操作手順を簡略化できただけでなく誤送信のリスクも解消された。

さらにUIも改善している。従来は顧客企業の契約情報を確認する際に、シリアルナンバーやサポートIDなど、さまざまな情報を複数のタブで開き、スクロールを繰り返して確認する必要があったが、アイオーアーキテクトは契約情報を確認しやすくするシンプルなUIを開発した。現場の使い勝手を意識した改善により、「従来は1件あたり5分ほどかかっていた確認作業が半分の時間でできるようになった」という。

月末のレポート作成も容易になり、例えば、旧システムの画面を見て返信回答数をカウントしていたレポートの元となるデータも、OTRS上でボタンクリックというワンアクションでCSV形式に抽出できるようになった。これを元に表計算ソフトでグラフを作成するだけでレポート作成ができるようになったという。

## OTRSとアイオーアーキテクトへの高い評価から、他部署への導入も計画進行中

切り替え後は、問い合わせの受付、担当者の割り当て、ステータス管理、顧客への回答、クローズ処理がすべてOTRS上で行われるようになり、情報の一元管理、UI改善による使い勝手の向上、コストの削減などが実現できた。また柔軟性に富むOTRSは、電話、メールだけでなく、Webフォームとの連携も可能であり、将来の機能追加も容易に対応できる。

今回の開発を振り返り小幡氏は、「OTRSの効果を最大限に発揮できるよう、アイオーアーキテクトは、既存システムに触れて当社の業務を理解したうえで、さまざまな提案をしてくれました。当社が用意した要件定義に盛り込んでいなかったことも提案、解決し、導入後も現場が困らないように、弊社向け手順書を用意してくれました。プロの知見に基づいた仕事ぶりが今回の導入を成功させたのだと思います。アイオーアーキテクトには感謝してもきれません」と高い評価を下した。

金子氏は「今回は、技術第一部でOTRSを導入しましたが、当社ではさまざまな製品を扱っており、複数のサポート部署があります。異なるシステムを使っていれば、コスト、運用、システム管理者の負担などでさまざまなオーバーヘッドが生じますし、現場のユーザーも部署異動によって使うシステムが変われば習得が必要となります。ゆくゆくは他の部署でもOTRSに統一できれば、それらのオーバーヘッドも解消できるでしょう。すでに今期中に、別の2つの部門でOTRSを展開する計画が進んでいます」と言い、今回の導入に点数をつけるなら「100点満点」との評価を口にした。



## 株式会社アイオーアーキテクト

〒279-0004 千葉県浦安市猫実1-20-43  
OTRSセールス窓口：sales@io-architect.com TEL/FAX：047-718-1372

<http://www.io-architect.com/>

●このカタログの制作は令和元年11月15日です。

## LINK, INC. BIZTEL

## 株式会社リンク

〒107-0052 東京都港区赤坂7-3-37 カナダ大使館ビル1階  
BIZTEL インフォメーションデスク TEL：0120-948-135

<https://biztel.jp/>