

## 株式会社テレコメディア

### 自動 FAX 返信と FAX サーバー機能で人件費を削減。お待たせしない返信で「おもてなしの心」をお届け。

「おもてなしの心」でコールセンター業務に付加価値を実現する株式会社テレコメディア。FAX で届く注文には、丁寧な FAX を返信している。誤送信や送信エラーなどは、業務委託元であるクライアント企業の信頼性も損なうため、FAX 返信は 2 名によるダブルチェックなど万全なワークフローで遂行してきた。しかし、業務品質を担保するために、担当者には大きな業務負荷がかかり人件費も無視できなかった。また繁忙期には、受注確認 FAX の送信が多く発生し、お客様の心に寄り添ったスピード感のあるサービスが実現できないケースも発生。顧客満足度及び、業務品質を高めながら、人件費も削減したい、そんな課題に応えたのが FAX サーバー「ライトニング FAX」だった。

#### お客様が実現できたこと

- ✓ 通販の注文書受信後、ただちに受注確認 FAX を自動送信し、お客様へのサービス品質を向上
- ✓ 2 名体制で行っていた FAX 送信の確認業務が不要になり、人件費を大幅削減。
- ✓ 自動返信機能によりヒューマンエラーによる誤送信を完全回避。

#### ▶ お客様プロフィール



社 名：株式会社テレコメディア  
U R L：www.telecomedia.co.jp

本 社：東京都豊島区高田 3-37-10

設 立：1981 年 5 月 11 日

従業員数：約 1,200 名

(2018 年 3 月現在)

事業内容：○テレマーケティング・アウトソーシング

○多言語コールセンターサービス

○AI ソリューションサービス

○モバイル移動体通信機器

販売 (モバイル通信機器・

家庭用電気機械・コン

ピューター機器)

○電話秘書サービス

テレコメディアは1981年の創業以来、ヒューマンサービスを軸に、通信・メディアを融合し「ヒューマンコミュニケーション」を創造する企業活動を展開しています。その特長が「おもてなしクオリティ」。コールセンター・テレマーケティングの老舗企業として、お客様をはじめ、エンドユーザーから高い評価を得ています。

また、くるみんマークや、えるぼし(三段階目)マーク取得が示すように、働く女性支援にも力をいれており、従業員の高い定着率を誇ります。



株式会社テレコメディア  
徳島支社 ITファシリティ担当  
名畑 厚志 様

### 「アウトソーシング事業の差別化ポイントができた」

「同業他社でも、FAX受注業務のアウトソーシングは受けない会社があります。時代の流れとしてFAXによる業務は減ってはいますが、そういう時代だからこそ、高品質なFAX対応が可能なのは強みになります。ライトニングFAX導入によりFAX受注業務の効率と品質を向上できたことで、アウトソーシングビジネスでの差別化ポイントが一つ増えました」

### — 担当営業紹介 —



EDIソリューション本部  
武井 大輔

「ライトニングFAXの新機能である複合機連携機能と本来の強みであった自動返信機能を組み合わせ、業務改善に取り組みました。

ライトニングFAXは大量のFAX宛先情報も管理できるので、複合機の活用範囲を広げることができます」



## お客様のご要望

- ▶ **ご発注時のお客様の思いが冷めないうちに返信したい。**
- ▶ **煩雑な FAX 返信業務に費やしていた業務を合理化し人件費を削減したい。**
- ▶ **誤送信、送信漏れなどの事故につながる要素を排除したい。**



## 導入前の課題と背景

### おもてなしの心を届けるサービスのために

FAX の返信業務が課題となった経緯をおきかせください

「当社は コールセンターを主とする総合アウトソーサーです。コールセンターは事務的に受応えするイメージがありますが、当社では、注文をいただいた際に『今日は急に寒くなりましたね、お体にお気をつけください』など、お客様に寄り添った会話をすることでお客様と心を通わせ、『おもてなしの心』を届けることを心掛けています。

当部門は AI 技術をはじめとする新たなテクノロジーを、業務に連携、活用するための『しくみづくり』をする部署ですが、単に新技術を使って効率化するのではなく、どうすれば当社の強みをさらに発揮できるのかという視点を大切にしています。そうした視点から取り組んだのが、通販受注の受託業務における FAX 受注プロセスでした」



## 導入の必然性

### 顧客満足向上と人件費削減を同時に実現したい

以前の FAX 受注はどのように処理なさっていましたか

「施錠されたラック内の FAX 4台で 24 時間受信される注文書は定時に集められて、オペレーターが内容をチェックし、管理番号と共に受注システムに入力します。続いて返信担当者が受注確認 FAX をご発注者に送信するのですが、誤送信や送信漏れ防止のため、管理番号や FAX 番号等が記入された管理表を参照しながら、一人が FAX を操作し、もう一人が番号などを確認するという 2 名体制で作業していました。個人情報に関わる事故は業務委託元の企業様に甚大なダメージを与えるため、慎重の上にも慎重を重ねてきましたが、業務運用にかなりの労力が発生する上、繁忙期には返信さしあげるまでにお客様をお待たせしてしまうことがありました。また、注文が届いているのかというお客様からの問合せの対応にも時間がかかってしまうケースもありました」

## 工夫 運用の工夫 標準機能で要望を実現

### ライトニング FAX に決めたのはなぜですか

「ご注文確認のための FAX 返信業務については、業務委託元のクライアント企業様にも共通の問題意識があり、以前から対策を調査していましたが、どの解決案も具体的な運用イメージが当社の求めるものとは異なっていました。他社にも同種の製品はあるのですが、『やろうと思えば PC から FAX の送受信がとりあえずできる』というようなコンセプトに感じられ、当社が求める自動 FAX 返信を実現するのは難しそうでした。

そんな中で、ステラグループから紹介されたのがライトニング FAX でした。高価な FAX 通信デバイスを必要とせず、導入済みのキヤノン社製複合機を利用した自動返信が可能で、送信状況の確認や再送指示も PC 上でできることが決め手となり導入を決定しました」

### 導入はスムーズに行きましたか

「ライトニング FAX に内定したのち、クライアント企業様にプランを説明したところ、もともと問題意識を共有していたこともあり、すぐに導入に GO サインをいただきました。そこから実際の稼働開始までは極めてスムーズでした。

購入したのはライトニング FAX のソフトウェアと、サーバーだけで、新規に通信関連のアプリアンスを導入する必要はなく、導入コストを低く抑えることができました。発注後ステラグループがサーバーの OS をセットアップし、そこにキヤノン IT ソリューションズがライトニング FAX をインストール。クライアント企業様指定の文章が掲載された FAX を自動返信できるような設定もしてもらいました。

準備が整ったところで、キヤノン IT ソリューションズのスタッフが、ユーザー部門となる徳島の事業所に来て、最終的なセッティングと使用方法のレクチャーを実施し、稼働開始となりました。

自動返信の動作などは、ライトニング FAX の標準機能で実現できたため、スクラッチでシステム開発することもありませんでした。FAX 送信失敗時のリトライ回数の変更など、いくつか設定変更要求を出しましたが、いずれもすぐに対応してもらえました。導入後も順調に稼働を続けています」

## 成果 取り組みの成果 導入効果は革命的

### 導入後、ワークフローはどう変わりましたか

「ライトニング FAX 導入により、受注から返信までのワークフローは劇的に変わりました。お客様からの注文を受信すると、FAX イメージが PDF 化されて専用サーバー内に保存され、受注確認 FAX がお客様に自動返信されます。受注確認 FAX には、指定された挨拶文やお客様の FAX イメージが配置されています。注文確認が返信されるまで、お客様を長時間お待たせすることはもうありません。

即時返信が実現したことに加え、送信業務そのものが完全自動化されたことで、従来 2 名体制で行っていた作業を撤廃することができ、人件費を大きく削減することができました。また、目視による FAX 番号の転記や手作業での入力に代えて、ご発注者の FAX 発信番号へ自動返信することで誤送信のリスクも無くなりました。

従来は注文データのエントリー作業を返信前に行っていましたが、現在は返信が自動化されたので、あとは担当者がサーバーに蓄積された注文 FAX を印字して担当オペレータに配布するだけです。送受信の履歴もサーバーに蓄積されるので、手作業でメンテナンスしていた管理表も不要になりました」

### システム利用者様からの評価はいかがでしたか

「革命的だと言われました。以前は配信完了を確認するまで FAX の前で待機していなければなりませんでしたが、着信確認の際にも席を立って FAX の棚まで行く必要がありました。現在は PC の操作により、デスクに居ながらにして対応が可能です。お客様からの問合せ対応時間も大幅に削減されました。

こうして余裕が生まれれば、お客様対応など他のコア業務に更に注力でき、業務品質の向上にもつながります。お客様に直接関わることができる電話対応業務を希望しながらも、FAX 返信作業に時間をとられていたスタッフのモチベーションも向上しました。

また、クライアント企業の方からも、お客様を待たせることなく返信できるのが素晴らしいとお褒めの言葉をいただきました」

## 将来 将来の展望 ナレッジワーク促進に期待

今後の展望についてお聞かせください。

「返信用の FAX で、季節に応じてお勧め商品を紹介したり、キャンペーン案内の一文を掲載すれば、クロスセル効果が期待できそうです。自動返信する書式や文章の変更は容易

なので、臨機応変に活用することで、返信 FAX も付加価値のあるコミュニケーションにできそうです。

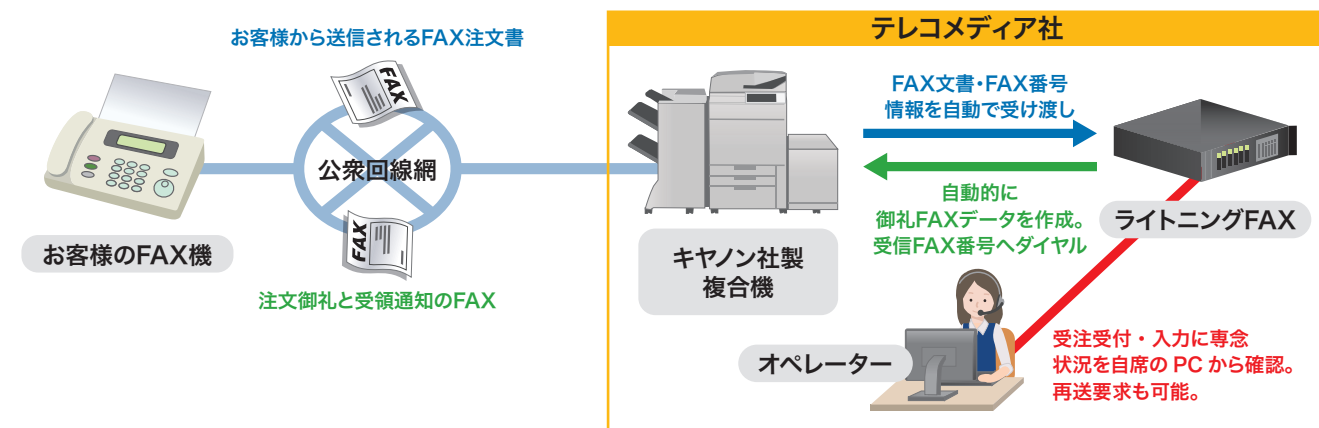
今回はライトニング FAX をいわゆるインバウンドコミュニケーションに活用しましたが、当社はアウトバウンドコミュニケーションのサービスも提供していますので、そちらでも活用ができるかもしれません」

### システム概要（導入前後の比較）

#### Before（ライトニングFAX導入前）



#### After（ライトニングFAX導入後）



### FAXサーバ「ライトニングFAX」

基本的な通信インフラである FAX を企業のネットワークに統合し、業務システムと融合した FAX ソリューションを提供する多回線・セキュリティ対応の FAX サーバシステムです。



ライトニング FAX ホームページ

[www.canon-its.co.jp/products/lightning\\_fax/](http://www.canon-its.co.jp/products/lightning_fax/)

キヤノンITソリューションズ株式会社

東京 〒140-8526 東京都品川区東品川2-4-11

大阪 〒550-0001 大阪市西区土佐堀2-2-4

TEL(03)6701-3458

TEL(06)7635-3121

**Canon** キヤノン ITソリューションズ株式会社