

# FA service

WebExを導入したことで、以前は5名体制でも対応しきれなかったサポート数を2名でカバーできるようになった

——株式会社エフエーサービス CS事業部 事業部長 西田裕司氏



## エフエーサービス、WebExで新しい事業改革を実現



### 用途

3次元板金CAD/CAMシステムの開発、設計

### アプリケーション種

WebEx Support Center

### まとめ

エフエーサービスが取り扱っている3次元板金CAD/CAMシステムのサポート時間は、Webコラボレーションを通じて数時間かかっていたものが約15分へと短縮された。また、これらによる業務の効率化に伴い、同社は新しい事業の開拓をすることが出来るようになり、以前は手を付ける余地がなかったエラーニングや納品作業などの新しい事業の開拓に成功した。

### 株式会社エフエーサービスについて

#### 業種

3次元板金CAD/CAMシステムの開発・販売  
小規模製造業者向け生産管理システムの開発・販売  
設計、製造現場の工場内IT化、ネットワーク化  
現場に使えるWEB技術の利用・開発  
レーザー加工機メンテナンス

#### 所在地

〒229-0028  
神奈川県相模原市並木1-10-10

#### WebEx導入年月

2003年5月

### エフエーサービスのWebEx導入経緯

全国で3次元板金CAD/CAMシステムやIT技術システムにおけるネットワーク構築などを提供する株式会社エフエーサービスでは、3次元板金CAD/CAMシステムにおける全顧客サポートを5名で担当していた。しかし、3次元ファイルは顧客のソフトウェアの設定によってCADイメージの回転角度などが異なるため、電話を使用した口頭の説明では、時間を掛けて丁寧に案内をしても顧客が操作方法を確認するのに2～3時間掛かってしまっていた。しかも数時間をかけても誤った解釈が生じることも多く、そのようなケースでは出張サポートを行っていたが、それでは近い将来ビジネスの拡大に伴うサポートに対応できなくなる可能性がでてきた。サポートシステムの効率化を求めたエフエーサービスは、2003年の5月からWebExを導入。それ以降は顧客の問い合わせに対し、ネット上でファイルやシステムを共有操作するなど、WebExならではのWebコラボレーションサポートサービスを通して、一日のサポート対応案件数を数十倍にまで伸ばした。また同社ではこの効率化に伴いサポート担当数を5名から2名に削減し、残りの3名は以前充分手が回らなかった社内のエラーニングや納品作業などの新しい事業の開拓担当として配属。このようにエフエーサービスはWebExを通してビジネスモデルの改善を

図った。

### The Challenge

3次元板金CAD/CAMシステムを取り扱うエフエーサービスは、三次元の立体データの作成方法などに関する問い合わせを受けることが非常に多かった。その対応方法は顧客がメールで途中までのCADファイルをコールセンターに送信し、両者が同じファイルを見ながら電話を使用し口頭で操作方法を伝えるというものであった。しかし、同じファイルを開いたとしても、3次元ファイルは顧客のソフトウェアの設定により回転角度などが異なるため、電話越しの説明だけでは誤解が生じ易かった。さらに、電話で解決されない場合は出張サポートを行っていたため、サポート経費がビジネス上負担になっていた。

### The Solution

これらの問題に対する解決策として、エフエーサービスは一度に複数の人に対し説明ができるテレビ会議機能に加えて、ファイル共有もできるWeb会議に着目。そして2003年5月にはオンラインサポートサービスに特化したWebEx Support Centerの使用を開始した。同社CS事業部 事業部長の西田裕司氏は「いくつかのWeb会議プロバイダを検討したにも関わらず、WebExを選んだ理由は3Dを扱う際の操作方法、接続、そして



セキュリティ面などが最も分かりやすく、安全で快適に使えたからです」と話す。

## The Benefits

サポートサービスにWebExを導入した結果、従来2～3時間掛かっていたサポート時間を約15分程度に短縮することができた。何より顧客と直接話しながらファイルを共有できることで誤解がなくなり、両者が安心してサービスを利用することができるようになった。さらに、WebExのサポートセッション記録機能を使うことで、顧客はサポート内容を録画することができるようになり、再び同じ問題が発生した場合そのビデオを再生することにより操作方法を確認できるようになるなど、着実に顧客の信頼と満足度を向上させていった。

運営コストの面では、エフエーサービスはWebExを通じて電話代と出張費を削減することが出来た。また、サポート時間が大幅に削減されたことによりサポートスタッフも5名から2名へと削減し、業務の効率に伴いその他3名は以前手を付ける余地がなかったエラーニングや納品作業などの新しい事業を担当できるようになり一石二鳥の事業改革ができた。

WebExの導入により改善されたのは、社外

に向けてのサポートサービスに限らなかった。エフエーサービスは3次元板金CAD/CAMの開発をインドと提携して行っている。しかし、使い慣れない英語で複雑な設計のやり取りを電話で行うのは設計のプロですら困難を感じていた。WebExを利用することで、仕様変更を両者がリアルタイムで確認出来るようになり、最終納品物が思っていたものとは違うなどのトラブルがなくなった。その他の活用方法として、エフエーサービス京都支社に新しいシステムが導入された際、WebExを社内教育ツールとして利用し出張経費を削減することができた。このように社内外の利用方法が常に提案され、「WebExしよう」という言葉が日常化されてきているという。

## The Future

今後の展望として、エフエーサービスは近い将来、顧客に対する導入システムのトレーニングをネット上で実施できるサービスを提供する方針だ。しかし、現在まだ首都圏以外の地域ではインターネット環境が整っていないことも少なくないため、Web会議の使い勝手のよさを理解してもえないケースもある。そのような顧客に対し、同社の営業が出向き、データ通信カードを使い、一度Webコラボレー

複数のWeb会議プロバイダを検討したが、WebExを選んだ理由は3Dを扱う際の操作方法、接続、そしてセキュリティ面などが最も分かりやすく、安全で快適に使えたからです

——株式会社エフエーサービス CS事業部  
事業部長 西田裕司氏

ションサポートの良さを体験してもらおうと、メリットを理解してもらいインフラを整えてもらえるケースが多い。さらにエフエーサービスでは、データ管理システムをシームレスにするサービス*Meta Cam*の最新バージョンである*Dimension Four*の顧客サポートとしてもWebExのサービスを積極的に活用していく予定だ。

## Highlights

- WebExを導入することで、従来数時間かけても誤解が生じていた3次元板金CAD/CAMシステムのサポートを、約15分で確実にできるようになった。
- Webコラボレーションサポートを通し、担当スタッフを5名から2名に削減することが可能になった。
- 業務効率化に伴い、以前は対応し切れなかったエラーニングや納品業務に着手することが出来る余裕が生まれた。
- 慣れない外国語でのやり取りも、データ共有ができるため、アイコンを確認しながら確実に業務を行うことができるようになった。
- WebExの使い勝手の良さは、社内外のエラーニングツールとしても活用されていることで実証されている。