

## 株式会社アルゴグラフィックス

約5,000のユーザ企業にCustomer Portalを公開  
双方向のコミュニケーションを促し、顧客サポート品質を大幅に向上

システム販売とテクニカルサービスの両輪でビジネスを展開するアルゴグラフィックスは、顧客サポート体制を強化する施策として、ユーザ企業とより密接なコミュニケーションを行うためのポータルサイトをリリースした。同社は、このポータル基盤にSalesforce CRMを採用し、約5,000のユーザ企業にCustomer Portalを配布。迅速かつ高品質なサポートを提供することが可能になり、顧客満足度を大幅に高めることができた。

### 顧客サポート体制を強化

株式会社アルゴグラフィックス(以下、アルゴグラフィックス)は、CAD/CAM/CAEなど、製造プロセスを包括的にカバーするPLM製品のCATIAを中心としたシステムの販売と、顧客に納品した製品の効率的かつ安定的な運用をサポートするテクニカルサービスの2つの事業を軸にビジネスを展開するテクニカル・ソリューション・プロバイダー企業だ。主に自動車業界をターゲットにしたビジネスで成長を続ける同社は、国内の子会社や関連会社だけでなく、中国、タイ、シンガポールなどのアジアや米国などに複数のサポート拠点を展開。システム販売とテクニカルサービスの両面で品質を高め、市場環境の変化やさまざまな顧客ニーズに迅速に対応できる体制を目指している。

中でもこうした顧客満足度を高める体制の確立にあたっては、ハードウェア1台につき1つの保守契約を結ぶテクニカルサービス事業を強化する必要があった。というのも、本来、テクニカルサービスは顧客のハードウェアに不具合が生じた際に必要とされ、顧客企業から早急な対応を求められるケースが多い。ところが、同社はこれまで、こうした問い合わせ対応に電話や電子メールを使用してきたため、顧客企業数の拡大に伴って問い合わせメールの確認漏れや対応ミスが増加するなど、すべての問い合わせに迅速に対応することが困難だったのだ。同社、PLM事業本部 カスタマ・サービス本部 第二PLM推進事業部 カスタマ・サポート推進室 室長入澤 あや氏は、「不透明な経済情勢の中で生き残りをかけた他社との差別化を図るためには、これまで以上にユーザ視点に立ち、顧客満足度を継続的に高めていく必要があります。2008年8月、当社はこうした取り組みの一環として、顧客企業とより密接な関係を築き、迅速かつ高品質なサポートを提供できる顧客サポート体制の強化を目指しました」と語る。

このプロジェクトでは、一般的なWebサイトのように一方通行の情報発信ではなく、顧客企業との間でインタラクティブなコミュニケーションを促すポータルサイトを構築することが必要と判断した。入澤氏は、「スクラッチによるポータルサイトの開発で見積もったコストは数億円。これではROIが不透明なサービスに対するコストとしてはリスクが大きすぎます。また、リリース期限の2009年4月までに本稼働を迎えることは不可能でした。低コストかつ早期立ち上げが可能なることを要件とし、複数のポータル製品を評価する過程で見つけたのがCustomer Portalだったのです」と話す。

入澤氏は、「Customer Portalは、数千社におよぶ当社のお客様にご用意いただくのはブラウザだけ、というクラウドコンピューティングのメリットが最大限に生かされたサービスで、それゆえオンプレミス型のシステムを導入した場合と比べ、コストが圧倒的に低くだけでなく、とにかく



## Case Study

### 会社プロフィール

株式会社アルゴグラフィックス  
http://www.argo-graph.co.jp/  
本社: 〒103-0015 東京都中央区日本橋箱崎町5-14 / 資本金: 13億3,771万8000円 / 代表取締役社長: 澤田 米生 / 事業内容: システム販売とテクニカルサービス事業

### 業種

CAD/CAM/CAE/PLMソフトウェアを中心としたシステム販売

### 活用分野

カスタマーサポート

### ソリューション

Customer Portalを利用したユーザ企業専用ポータルの提供

### 課題

- :: 双方向のコミュニケーションを促すポータルの構築
- :: 問い合わせ対応プロセスを最適化し、顧客満足度を向上
- :: ユーザ企業数の拡大に伴ってサポート品質を保つことが困難に

### 選定理由

- :: 低コストかつ迅速な立ち上げが可能
- :: 24時間365日利用でき、顧客企業ごとにカスタマイズしたサポートポータルが開設できる
- :: 顧客企業ごとに問い合わせ履歴の共有が可能

### 効果

- :: 迅速かつ高品質なサポートを提供し、顧客満足度が向上
- :: Customer Portalで24時間365日の顧客サポート体制を整備
- :: 顧客ニーズの発掘と、適切な営業支援活動を展開
- :: アップグレードCD配布にかかっていたコストを削減



「早期立ち上げという大きな目標に向け、Service Cloudの活用により2カ月で約5,000のユーザ企業にCustomer Portalを公開。365日24時間というお客様へのサポート体制を強化した結果、顧客満足度を大幅に高めることができました」

カスタマ・サービス本部 第二PLM推進事業部  
カスタマ・サポート推進室 室長  
入澤 あや氏

開発時間を大幅に短縮することが可能です。これが2008年12月にCustomer Portalの採用を決めた最大の理由です」と語る。

2009年2月に着手したシステム開発にあたっては、自社のSEとセールスフォース・ドットコムの認定Sierによる要件定義、設計、および実装などを経て、テストユーザによる試験利用を開始。動作検証で問題がないことを確認し、3月中にCustomer Portalを利用したユーザ顧客の専用ポータルを稼働させた。

## Customer Portal上で顧客満足度を高めるサービスを展開

アルゴグラフィックスのテクニカルサービス部門は、オリジナルの保守サービスとして、電話、インターネット、およびオンサイトの包括的なサポートを提供する「Power Maintenance Service（以下、PMS）」を展開している。このサービスの提供にあたり、全面的に利用されているのがCustomer Portalを基盤とする顧客企業専用ポータルだ。迅速な対応と手厚いサポートが顧客から絶大な支持を集めており、現在、利用している顧客企業は約5,000社。PMSを利用するほとんどの顧客企業にCustomer Portalを配布している。

具体的には、Salesforce CRMでポータルを経由した問い合わせ内容の履歴を顧客企業ごとに管理・分析し、Customer Portal上で各顧客に最適化したFAQを公開している。そのため顧客企業は、過去の問い合わせに対する回答を重複して得る手間を省き、迅速に問題を解決することが可能だ。また、製品のワークベンチ(機能)ごとの問い合わせ内容や、そのランキング、ハードウェアの不具合に関する情報などをすべての顧客企業共通のFAQとして公開。これにより、問い合わせ業務を効率化し、迅速かつ高品質なサポートを提供できるようになった。

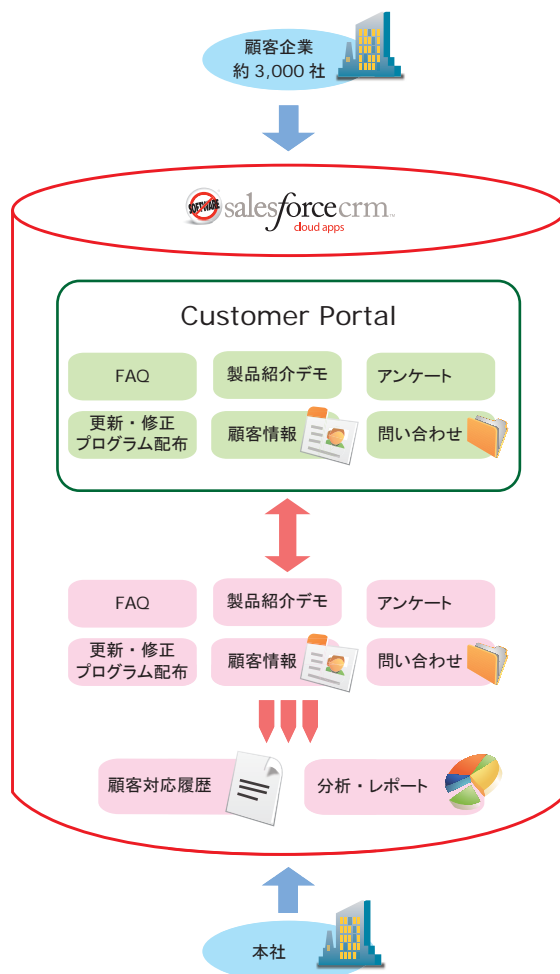
また、Customer Portal上で、アンケートも実施できる仕様になっていることも特長だ。顧客企業のニーズを発掘し、製品改善に反映する仕組みも整えた。さらに、製品のデモンストレーションや説明を行う製品紹介ページも開発しており、営業スタッフが顧客企業を訪問する前に目を通してもらうことができるため、商談がスムーズに進みやすくなった。

入澤氏は、「当社が販売するCADシステムは、年間4度バージョンアップします。その際、これまですべての顧客企業に更新、

および修正プログラムをCDで配布してきましたが、Customer Portalからダウンロードできる仕様になりました。これにより、これまでCDの購入や送付にかかっていた膨大なコストが一切不要になったことは極めて大きな効果です」と話す。

今後、アルゴグラフィックスは、Customer Portal上で新たに製品コラムを掲載するなど、コンテンツを充実させることで一層ポータルの利便性を追求し、アクセス数を増加させたい考えだ。

入澤氏は、「今後は、グループ会社や海外現地法人にもCustomer Portalを配布し、顧客サポート体制を一層強化していきます。また、現在は、Customer Portalを経由した問い合わせ履歴のみポータルで閲覧できる仕組みですが、年内には、コールセンターを経由した問い合わせや、別事業で運用しているSalesforce CRMに蓄積してきた問い合わせ履歴も閲覧できる仕組みを構築したいと考えています」と話している。



200909-R7-ALGO