

---

---

# 現場の声から生まれた 電話受付管理

理研産業（株）

---

## ■ 執筆者Profile ■



2000年 理研産業（株）入社  
電脳管理室所属  
基幹システム担当

上田 隆志

## ■ 論文要旨 ■

お客様からの電話内容を、いかに効率良く確実に営業に伝えるかを追求したシステムである。

業務部門が電話に係わる時間はかなり多くある。業務途中に対応すると、「今、何をしていたか」「どこまでやっていたか」などを忘れてしまう事がある。また、営業に連絡しても電話が通じず、何回も電話をするなどで作業効率を落としている。

本論文では、業務部門からの要求を受け、

- ・誰でも簡単に同等の対応ができる
- ・連絡できたかの確認ができる。連絡ができていない場合は再連絡する
- ・連絡記録から障害記録簿の生成、統計書の作成ができる

等の機能を、現場の声を聴きながら取り組んだ内容を紹介する。

## ■ 論文目次 ■

<b>1. はじめに</b> .....	《 4》
1. 1  当社の概要	
<b>2. システム作成の背景</b> .....	《 4》
2. 1  従来の電話対応	
2. 2  業務にとって	
2. 3  保守メンテナンス部門の業務にとって	
2. 4  営業・サービスマンにとって	
2. 5  パッケージソフトの検討	
2. 6  解決（打開）策	
<b>3. 受付のシステム基本構成</b> .....	《 5》
3. 1  構築にあたって	
3. 2  システム運用のルール化	
<b>4. 受付のシステム化</b> .....	《 7》
4. 1  基本の動き	
4. 2  両方向から確認ができる	
4. 3  2重登録の防止	
4. 4  本人認証	
4. 5  WEB化にあたって	
4. 6  使いやすくするための工夫	
4. 7  障害受付簿	
<b>5. 運用開始後の改良</b> .....	《12》
5. 1  電話番号の問題	
5. 2  名称の問題	
5. 3  別な方法での得意先検索	
5. 4  複数メールが必要	
5. 5  サービスマンの勤怠管理	
5. 6  約束管理を追加	
5. 7  未然防止用に対応	
5. 8  アフターフォロー	
5. 9  サブメニュー	
5. 10 返信が遅い案件	
5. 11 メンテナンス部門・営業部門との情報共有	
<b>6. 運用を開始して</b> .....	《14》
6. 1  データ件数	
6. 2  個人携帯から会社支給へ	
6. 3  ISOの文書として	
6. 4  横連携の強化	

## ■ 論文目次 ■

6. 5 web化によって

**7. 受付管理システムの課題**…………… 《15》

## ■ 図表一覧 ■

図1	システムイメージ図……………	《 6》
図2	基本の動き……………	《 7》
図3	検索画面……………	《 8》
図4	受付画面……………	《 9》
図5	メール送信画面……………	《10》
図6	障害受付簿……………	《11》
図7	受障受付簿のデータより作成された統計資料……………	《11》
図8	休日設定……………	《13》
図9	完了確認画面……………	《13》
図10	連絡状況入力……………	《14》

## 1. はじめに

### **1. 1 当社の概要**

当社、理研産業㈱は「∞（無限大）のお客様満足」をテーマとし、オフィス環境の向上を通じて、お客様の満足を作り出す企業活動を行っている。1999年のISO9001認証に始まり、2000年にISO14001、2006年にISO27001の各ISOを認証した。従業員数は、営業系125人、サービス系65人、管理系65人、合計255人である。事業活動は、ソリューション・システム商品の販売及び保守メンテナンス、情報複写・加工製品の製作及び販売、Webサイトの企画・製作・運用管理を行っている。

## 2. システム作成の背景

### **2. 1 従来電話対応**

当社は、部門によりフロアや電話番号が異なる。営業やサービスマンは通常は社内に居なく、営業のフロアは無人になるため、管理部門の社員が交代で営業フロアに行き電話受付をしたり、営業が当番で残っているなど、電話受付のための人を作っていた。

留守番当番がメモ書きを机に置く連絡方法もあったが、連絡が遅れたり紛失等の問題があった。

### **2. 2 業務にとって**

会社に掛かってくる電話には、

- ・お客様からの営業やサービスマン宛の電話
- ・商品ご注文の電話
- ・修理依頼の電話
- ・クレームの電話
- ・営業・サービスマンからの電話

などさまざまな種類の電話がある。そのため電話の対応の悪さからクレームが発生する事もある。

また、電話に係わる時間はかなり多くある。業務途中に対応すると、「今、何をしていたか」「どこまでやっていたか」などを忘れてしまう事がある。また、営業に連絡しても電話が通じず、何回も電話をするなどで業務効率を落としている。

### **2. 3 保守メンテナンス部門の業務にとって**

保守メンテナンス部門では、サービスマンに障害内容を伝えるために「障害受付簿」を作っていたが、紙での記録のため複数の人が同時に書けない。別々に書いているとサービスマンから連絡が入った時に、どの用紙に書かれているか探さないといけない。他人の字が読みにくく、記入者に確認するなど無駄な時間が掛かっていた。また、急がれている事が多いので住所などは聞きにくい。当社で販売した機械かどうか解らないなどと、さまざまな問題を抱えていた。CS向上の点からも保守情報の一元管理や、統計資料も必要とされていた。

## **2. 4 営業・サービスマンにとって**

車での移動が多く、走行中にも電話が掛かってくる。また、作業中や商談中での中断を余儀なくされる。連絡を後回しにしたまま忘れることがあるなどの問題があった。

## **2. 5 パッケージソフトの検討**

メールを利用した、受付管理のパッケージソフトは、多くある。しかし、どのパッケージも得意先情報は、どうしても当社のデータが利用できない。インポート・エクスポートで運用できるが、得意先の情報が2重管理となってしまう。また、カスタマイズができない場合が多く、柔軟な変更に対応できない。

## **2. 6 解決（打開）策**

メールを利用したの連絡システムを自社開発することにした。

# **3. 受付のシステムの基本構成**

## **3. 1 構築にあたって**

システムを構築するにあたり、業務担当から出された希望内容は以下であった。

- 1) 誰でもが簡単に操作できること。
- 2) 電話番号をお聞きして、電話番号でお客様の情報を画面で確認しながら話ができること。
- 3) 携帯電話の普及によりメールでの連絡とする。ただし、営業・サービスマンがメールを見たかが重要である。メールを見たかの確認ができること。
- 4) 電話は、営業・サービスマンが所属する部署に掛かってくるとは限らない、部署間をまたがった連絡も必要となる。自部署と他部署を関係なく同様の連絡ができること。

保守メンテナンス部門では更に、

- 5) お客様の納入機械情報が重要なため、当社で販売した機械の一覧並びに保守履歴が解ること。
- 6) サerviスマンは、すぐには動けないことが多い。行動予定状況が把握できること。
- 7) 今まで手間であった「障害受付簿」をメールの発信内容から自動作成できること。

また、前記（2.1 従来の電話対応）の営業のフローが無人になる件は、電話を管理部門へ転送させ、在席管理ソフトを利用して存在確認を行い、外出者には当システムで連絡とする。などの打合せを数回行い、基本的なシステムイメージ（図1）を作った。

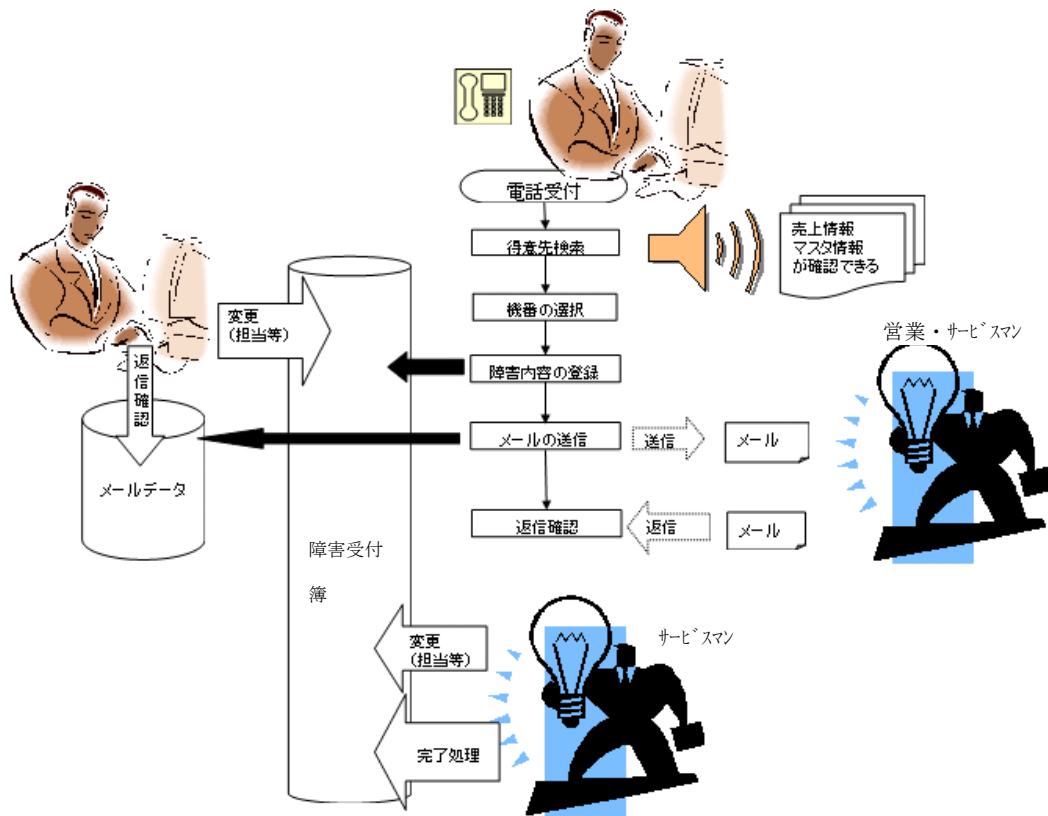


図1 システムイメージ

### 3. 2 システム運用のルール化

基本的なシステムイメージができあがり、運用するためのルールを決めた。

#### 電話受付

- 1) 連絡内容は、簡素でわかりやすくすること。
- 2) 極力システムを利用すること。(メモなどで営業と連絡をとらないこと。)
- 3) 個人的な連絡での使用は禁止。
- 4) 送信したメールが、返信されたか確認すること。
- 5) 確認後は、消し込み処理を行うこと。

#### 営業

- 6) メールを受け取ったら必ず返信すること。

#### サービスマン

- 7) メールを受け取ったら必ず返信すること。
- 8) 返信の際、行動予定連絡を付けること。返信コード(1桁)にて意味合いを持つ。
- 9) 帰社後は、保守が完了したかどうか速やかに登録すること。

受け取ったメールは必ず返信先へ返信することが全社員の基本的な取り決めとした。

## 4. 受付のシステム化

### 4.1 基本の動き

画面の基本の動きを示す。(図2)

1ページは、20件とし、ボタンによってページをリンクさせ、プルダウンを多用した作りとした。

ページの移動ボタンは、決まったアイコンを利用し、全ての画面で左上に配置させた。行を、色ありなしで色分けし、見やすくさせた。

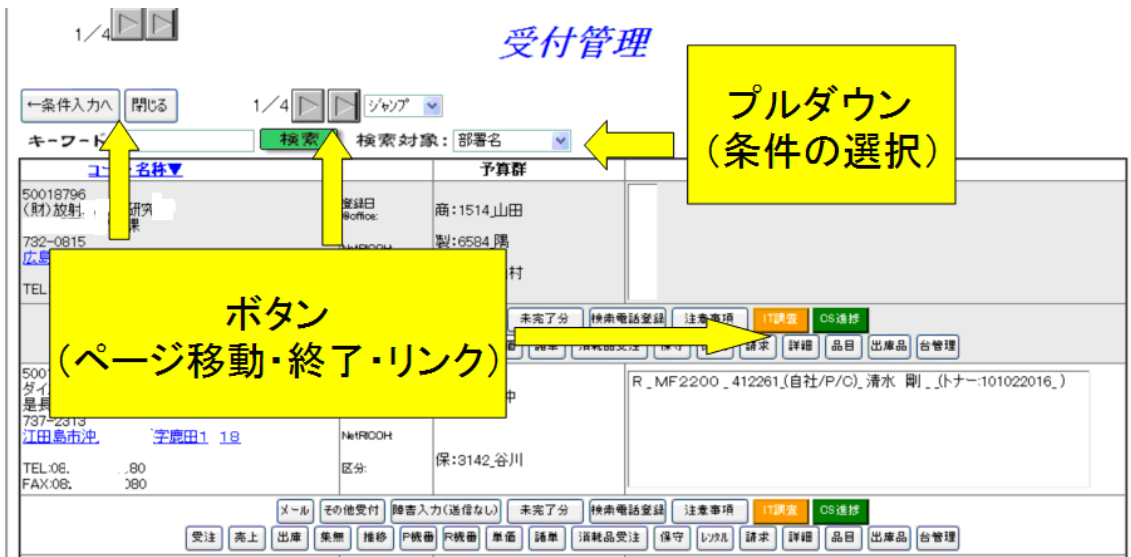


図2 基本の動き

### 4.2 両方向から確認ができる

送った、返事したが確認できるように、送信した内容は送信者はもちろんのこと、受信者からも確認できるようにした。

### 4.3 2重登録の防止

受付処理しメール送信後、内容を訂正してメールしたい場合、再度登録しなければメール送信できないようではデータの2重化となる。訂正・再送信は何度もできるようにした。

### 4.4 本人の認証

利用者にとってやはり自分の情報がまずみたい。所属や誰がの情報を必要としたため本人認証させる方法をとった。社員マスタを参照することで、所属情報を入手できるため、社員番号をIDとしたログイン認証とした。

パスワード管理もおこない、なり済ましに対応させた。

### 4.5 WEB化に当たって

壁紙(背景)や動画・アイコン等を利用し美化も可能であるが、普段使用するシステムなので、レスポンスを優先させた。背景色は白、ボタンも基本を使用した。

何をどう変更したのかの履歴管理をリンクさせ、公開させた。

## 4. 6 使いやすくするための工夫

### (1) 検索画面

お客様より電話が入った場合、お客様を確認する画面で、名称や電話番号・営業担当・住所・コード・機番などの条件を持つ。(図3)

よく使う項目を上から順に配置した。

当社では、名称・住所は全角で半角が混ざることはないので、各項目へカーソルが行った場合、受付者は、“半角/全角”のキーを押すことなく、そのままの状態を入力できるようにした。予算群(営業担当)は決まっていることなので、プルダウンより選択できるようにした。

また、1つの項目でなく、色々組み合わせても絞り込みできるようにした。例えば、企業の場合、同じお客様名で複数の部署がある。お客様名と電話番号を同時に入力することによってお客様を絞り込み出来るようにした。

最小限のキータッチ・マウス操作でお客様を絞り込み検索できるようにした。

営業へのメールは、ほとんどが社内間連絡なので画面下に営業のメール連絡用ボタンを配置させた。

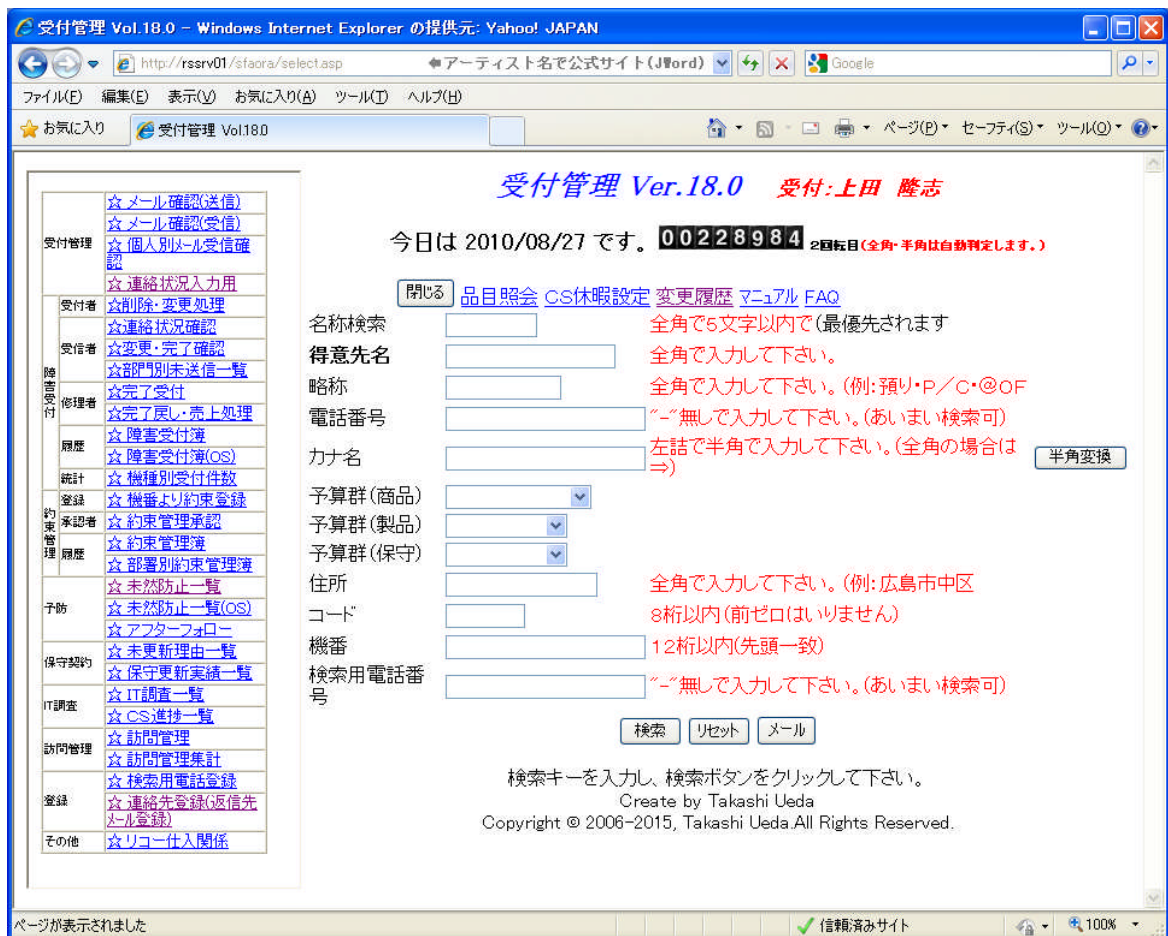


図3 検索画面



## (2) 受付画面

受付画面（図4）は、検索画面から検索したお客様を一覧表示させる画面だ。

検索したお客様が多い場合には、キーワードと検索対象を利用する事で、前の検索画面に帰ることなく、さらに絞り込みができるようにした。

お客様が使用している機械の一覧を表示し、電話の受信者は一覧表示された機種・機番をクリックするだけで、メール送信画面へジャンプする。

また、消耗品であるトナーの情報も表示させ、消耗品の注文にもスムーズに対応できるようにした。

リンク用ボタンは多くあるが、受付管理として特に工夫したボタンは、

### 1) メールボタン

営業のお客様対応として、お客様名や、住所、電話番号を付加したメールを送れるようにした。

### 2) その他受付

障害受付でサブフォームの一覧に情報がない場合（マスタが整備される前にお客様から障害の電話があった場合等）を考慮し配置させた。

### 3) 未完了分

お客様から受けた障害で、完了していない案件が確認できるようにした。

売上や受注、各種マスタとリンクさせ情報を公開することで、メンテナンス部門・営業部門を超え両方で利用できる画面にした。

図4 受付画面

### (3) メール送信画面

メール送信画面（図5）は、障害の内容を入力する画面だ。

簡単に連絡できる様、入力項目は、お客さま担当名、障害内容、依頼内容の3項目だけとした。お客様名、住所、電話番号、機械の機種・機番、設置場所はマスタから表示させた。

障害の内容には、紙づまりや印字が薄いなどよくある障害内容をひろいあげ、プルダウンとし、依頼内容の入力の手間をすこしでも解消させた。

保守履歴を入力画面の横に表示させ過去の保守作業も解ることで障害の頻度やお客様への注意事項が解るようにした。これは電話受付者からすごく評判をうけた。

その場の判断で連絡するサービスマンを決められない場合があるので、メールせず保存することも可能にした。

メール送信時には、機番についている担当を初期表示させた。担当変更時には、プルダウンより所属を変更し、該当の所属のサービスマンしか一覧表示されないので、送信間違いが起こらないようにした。



図5 メール送信画面

## 4. 7 障害受付簿

保守メンテナンス部門での課題であった障害受付簿は、受付者の簡単な操作で障害内容を作成させ、お客様のところで保守作業が終わったサービスマンが、社内に帰り完了確認

画面より障害のあった物件が、完了の場合は、完了ボタンを、終わっていない場合は、継続ボタンを、有償で完了した場合は、有完ボタンをチェックするだけで作成できる。

表示には、ログインユーザの部署を初期表示させ、他の部署も表示可能にした。障害受付したデータは、受付日・時間・お客様情報・障害内容・対応方法等が部署ごとに管理累積されるISOの品質記録形式とした。(図6)

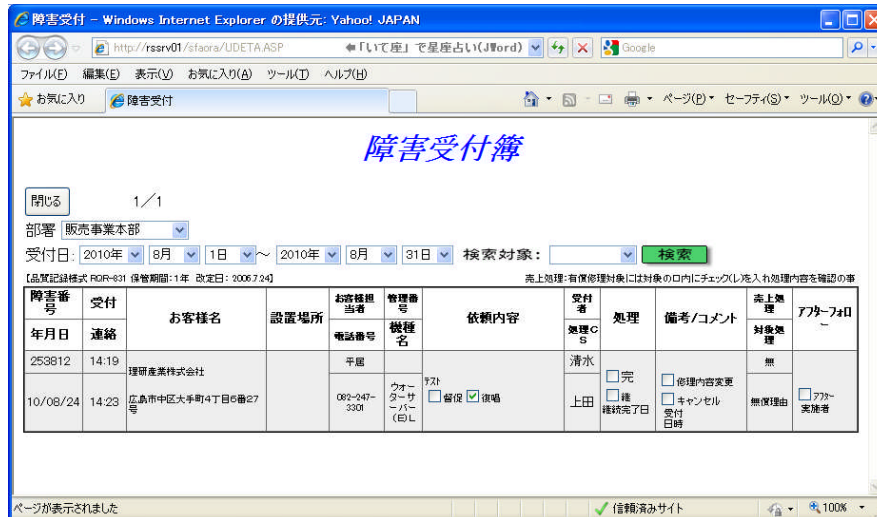


図6 障害受付簿

累積された、データより障害区分と部署・担当・年月で集計された統計資料(図7)は障害内容が選ばれていないものは除いて障害受付データより自動作成させたものだ。

年度・部署・機種・担当別に障害内容ごとの対応した件数をピボット化し、統計化することでCS向上に役立たせた。

部署コード	年月	機種名	データの個数/機番	障害区分
1	201004	(すべて)		
6				COPY
7				FAX送信
8				ジャム
9				その他
10				異音
11				画像関係
12				見積もりが欲しい
13				原稿
14				黒スジ
15				紙詰り

図7 受障受付簿のデータより作成された統計資料

## **5. 運用開始後の改良**

### **5. 1 電話番号の問題**

電話番号での問い合わせでは、やはりハイフンは使い勝手が悪い。どこでハイフンを入れてよいかわからない。マスタに電話番号のハイフンなしのフィールドを追加し、ダイレクトに入力可能とした。

### **5. 2 名称の問題**

会社名称は漢字あり、かなあり、カタカナありで、受付者にとってどう変換してよいか迷ってしまうことがある。また、文字制限すると、同一の会社で、部署や支店がある場合、何件も検索してしまい、さらに絞り込み作業が必要となる。

入力文字を5文字以内に制限し、名称と部署を結合させ、5文字に含まれる会社を表示させ検索の向上をはかった。

### **5. 3 別な方法で得意先を検索**

名称の問題より検索の向上をはかったが、どうしても受付画面（図4）で数件の情報が表示してしまい、さらに絞り込み作業が必要となる。受付画面には電話で聞いたお客様が的確に表示できれば対応時間もさらに短くてすむ。機番から検索すればもっと早く電話対応できるのではないかと依頼があり、機番からも検索できるようにした。

### **5. 4 複数メールが必要**

障害受付ではサービスマンが障害対応中で対応できない場合、別のサービスマンに連絡したいことがある。このとき複数の人に同時にメールできれば連絡もれもなくなる。また、対応が早く出来る人からお客さまへ連絡できればお客様を待たせる時間を短縮できる。

送信アドレスの文字制限もあったため、同時に3人までメール出来るように変更した。

障害でない普通の連絡では部署全員に連絡したいことがよくあり、部署全員にもメールできるように変更した。

### **5. 5 サービスマンの勤怠管理**

メンテナンス部門は土曜日も出勤するため、平日を振替休日にする必要がある。受付者は、サービスマンが休みにもかかわらずメールしてしまうことがよくあったため、休日の管理が必要になりサービスマンが休日の場合は、“休日”とメール送信時にメッセージがでるように変更した。

サービスマンの休日設定（図8）では、対象月をカレンダー表示し、休みの日にはチェックをいれて管理するようになった。翌月や翌々月もプルダウンを変更して、入力できるようにした。

個人個人が入力するのでなく代表者が入力すれば管理できるようにした。

土曜日は、緑・日曜日は、赤と色を付け、チェックミスさせないようにした。

今日は 2010/08/31 です。

閉じる 1/1

部署 CS業務チーム 対象年月: 2010年 8月 登録

氏名	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
氏名	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火
清	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
大	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
WS CS共有	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

図8 休日設定

### 5.6 約束管理を追加

従来は保守作業時にお客とかわした約束をチーム単位で手書きの台帳で管理していた。お客とかわした約束が守られているか、また、忘れないように管理したいとの依頼があり、受付管理修理完了確認（図9）において継続を選択すると約束情報の入力ができる様に変更した。

また、上司がお客様とかわした約束が守られているか確認できるようにし、アドバイスやコメントも入力できるようにした。

受付管理 修理完了確認

閉じる 1/1

受信者部署 電話管理室 氏名 上田 隆志

受付日 2008年 11月 1日 ~ 2008年 11月 25日 検索

ID	受付	お客様名	担当	機種名	依頼内容	受付者	処理	備考/コメント	未上処理	完了	変更
年月日	連絡		電話番号			処理O/E			対応処理		
117436	2:55	理研産業株式会社			異常発生しのはら小野クニツ 広島県広島市西区河内07丁目10 -5 02-276-0200 電話番号 AKS00021 機種名称: A3-CROLL N2030\受付日時: 2008/11/20 08:42 異常発生を要する。修理等 了解後、工員北アハ連絡をお 願います。 <input type="checkbox"/> 督促 <input checked="" type="checkbox"/> 復検	平尾		<input type="checkbox"/> 未処理 <input type="checkbox"/> キャンセル 受付 日時	<input type="checkbox"/> 未処理 <input type="checkbox"/> 対応処理	<input type="button" value="完了"/> <input type="button" value="継続"/> <input type="button" value="再発"/>	<input type="button" value="修正"/> <input type="button" value="削除"/>
08/11/20	2:55	広島市中区大手町4丁目6番27号	082-247-1110	LP-5310		上田	<input type="checkbox"/> 未処理 <input type="checkbox"/> キャンセル 受付 日時	<input type="checkbox"/> 未処理 <input type="checkbox"/> 対応処理	<input type="button" value="完了"/> <input type="button" value="継続"/> <input type="button" value="再発"/>	<input type="button" value="修正"/> <input type="button" value="削除"/>	

図9 完了確認画面

### 5.7 未然防止用 に対応

品質管理の向上として以前は、障害の多発防止として同じ機種で7日以内に障害が起きると7日フラグを立て、1ヶ月に3回以上障害が起きると1ヶ月フラグをたてる作業を別台帳で行っていたが、今までの修理報告書から入力していたものを正しくタイムリーにさせ、障害データと一緒に管理・記録できるように変更した。

管理内容は、

- 1) 導入後1週間以内の障害か
- 2) 1週間以内での障害か
- 3) 1ヶ月以内で3回目か

で、障害が多発する機番を未然に防ぐ目的として作成した。

上記にあてはまった案件は一覧表示させ、サービスマンが、どのような対応をしたか入力させ、上司がこれを承認でき、障害が継続するようならば、アドバイスやコメントが入

力できるように変更した。

## 5. 8 アフターフォロー

CS向上の一環としてサービスマンがお客さまに、保守作業が、本当に完了したか、その後の状態はどうか連絡し管理したいとの依頼があり、アフターフォローの管理ができるように変更した。

## 5. 9 サブメニュー

サブメニューも作成当初より多くなった。データが累積されることで、機種別障害一覧を表示させたり、また、メンテナンス部門としての付随管理である、訪問管理等の情報も追加した。ここから、障害管理だけでなくメンテナンス部門に関連するシステムをリンクさせ、一元管理させた。

## 5. 10 返信が遅い案件

メールを受信したら、“速やかに返信メールすること”とのルールが決められていたにもかかわらず。返信メールを返さない人がある。受付者は、送信したメールが本当に届いたのか不安になることがあり、連絡状況照会で（図10）経過時間を10分以内なら青、15分以内なら黄、それ以上は赤と色分けし、返信を促すサインとした。

### 受付管理 連絡状況(受信)

閉じる 1/1 返信メールアドレス 21ビルサービス(e-r21cs@riken-21.co.jp)

作成日: 2000年 1月 1日 ~ 2010年 8月 31日 キー 対象 タイトル 検索 経過時間 10分以内:青 15分以内:黄

タイトル	受付時間	経過時間	送信者名	作成日	受信者	確認	受付番号
	09:57:22	4		2010/08/31 09:57		<input type="checkbox"/>	255129
	09:51:27	10		2010/08/31 09:51		<input type="checkbox"/>	255124

図10 連絡状況入力

## 5. 11 メンテナンス部門・営業部門との情報共有

障害のメールはサービスマン宛てでしたが、障害のあったお客様の営業担当者へもサービスマンと同じ内容でメールすることで、お客様の現状の情報を共有化させた。情報を共有することで、保守・営業が素早い対応と横連携を強化することができるようになり、弊社のテーマである「∞（無限大）のお客様満足」に対応させた。

## 6. 運用を開始して

### 6. 1 データ件数

営業・サービスマンへの連絡だけで、1日のデータ件数は、全部で約300件近くあった。内訳として、本社業務並びに営業部門に100本、保守メンテナンス部門に100本、各営業所で10~20本くらいが平均的な内訳であった。

A4で10件のメモを取ったとして計算すると、1日約30枚の紙の削減につながる。

1日8時間として、1分に1件の割合で電話対応していることになる。

## 6. 2 個人携帯から会社支給へ

社内間の通信は無料などの携帯サービスが普及し、通信費のコスト削減のため携帯電話は会社支給となった。このシステムのおかげで通信費の削減にも貢献できた。

## 6. 3 ISOの文書として

受付管理で累積させたデータは、ISOの文書管理にも対応できた。累積したデータより、統計資料も作成し分析することで、お客様のサービス向上にもつながった。(図7)

## 6. 4 横連携の強化

現在では、営業所の業務担当者が休日をとった場合も電話を転送させ、本社や別の営業所へまわし、受付管理のみで対応できるようになり、業務の効率化になった。

電話本数はさほど変わらないが、対応にかかる時間は格段に減少した。

## 6. 5 web化によって

上記のように問題点や変更は、一元管理できたので変更や追加も簡単になった。現在でも、改良は続いている。

データの一元化と画面の工夫で、受付台帳や約束台帳・未然防止台帳などの紙の削減ができた。

どこでも、だれでも利用できるようになったのが、web化したシステムの最大のメリットとなった。

## 7. 受付管理システムの課題

1. プルダウンで大項目は選択できるが、選択しない場合が多く、直打ちの部分しか集計・解析として利用できないので、大雑把な集計・解析しかできない。選択は必須とし、大中小分類を持ち細かく管理させる手段を検討。  
また、連絡内容は直打ちのため入力者によって表現にばらつきがある。入力内容の統一も必要である。
2. 受信したメールは、アウトLOOKエクスプレス等のメーラーで受信し消しこみ管理を行っているが、クライアントのディスクの圧迫にもつながる。パソコンの入替え作業も膨大な時間が必要となる。直接システムへ取り込める方法を取り、受信確認がどのパソコンからも確認できるようにする。
3. 電話受付者は、いまだメモ紙などに走り書きし受付を利用している状況である。  
画面だけの入力を可能としたい。選択する項目を増やすなどの見直しが必要である。
4. 単純返信では、自部署に返信されるため、他部署から送信した場合、送信部署へ返信メールが返らないことがある。返信先が簡単に変更可能とさせる。
5. 作業が完了したかどうか、メンテナンス部門の担当が会社に帰ってチェックしなければならない。メールで完了報告を検討する。
6. 電話受付者が限られた人となっている。社員全員が使いたくなるシステムを目指し、今後も改善を図る。