

## トピックス

### レンタルセンター

富士通アクセスのADSLモデムビジネスは、ビジネス環境の変化に伴い、それまでの機器売り渡し形態からベンダーレンタル形態に移行していくこととなりました。そこで新たに一般の利用者を対象としたレンタルセンターを構築すべく、2004年後半から取組んで参りました。

今回、富士通アクセスとして初の取組みとなりましたレンタルセンター機能（配送から技術サポートまで）の構築が完了し、安定運用状態に入りましたので、その概要を以下にご紹介します。

#### 概要

本レンタルセンターの主要機能は以下の二つです。両センター共に個人情報保護には細心の注意を払っています。

#### 1) テクニカル・サポート・センター (TSC)

ADSLモデムご利用のお客様からの問い合わせ対応、Webでの技術情報公開・良くある質問事例集 (FAQ) などの維持管理を行うコールセンター業務を担当しております。

従来のプロバイダー様、キャリア様経由での技術的な問い合わせに加え、ベンダーとしての特長を生かして、お客様からの技術的な問い合わせを直接受ける窓口として、

TSCを新規に構築しました。ADSLベンダーとしてこれらの問い合わせを直接受けて解決することにより、顧客満足度向上の実現に取り組むことができました。

〈ADSLモデムサポートホームページ〉

<http://www.access.fujitsu.com/products/anet/adsl/>  
2) レンタル・オペレーション・センター (ROC)

ADSLモデムご利用のお客様への配送・回収・再生等の業務を担当しております。レンタル管理システム (RABS) をキャリア様のご協力の下、新規に社内開発し、北海道から沖縄までの全国数十万の利用者への配送と設置状況を管理しています。また、再生ラインを構築し、リユースを行うことにより、資源の有効活用を図っています。

#### むすび

両センター共にプロバイダー様、キャリア様ビジネスの拡大の一翼を担える存在になり得るよう、積極的に取り組んでいきます。また、今後の当社アクセス系商品において多くの利用者により満足頂けるようレンタルセンターの充実に努める所存であります。



TSC オペレーション室



ROC 配送ライン



ROC 再生ライン