

大阪ガスビジネスクリエイト株式会社

人と技術で未来をひらく
OGBC 大阪ガスビジネスクリエイト株式会社

ヘルプデスク業務の効率化でユーザー満足度と信頼度UP

各種マニュアルのクラウド化で、約1万ユーザーの問合せに迅速で的確な対応を実現

大阪ガスビジネスクリエイトは、大阪ガスグループを中心に、事務系サービスや土地活用、施設運営、イベント企画など、幅広い分野のニーズにお応えする信頼度NO.1、満足度NO.1のクリエイティブなビジネスサポート企業を目指し、多彩なサービスを届けている。同社ヘルプデスクでは、約30種のシステムを利用する1万ユーザーの問合せ内容は多岐に渡っている。電話やメール問合せの回答に利用する膨大な紙マニュアルをクラウド化することで、検索・閲覧が効率化され回答時間が短縮しお客様の信頼度向上に貢献している。

課題・目的

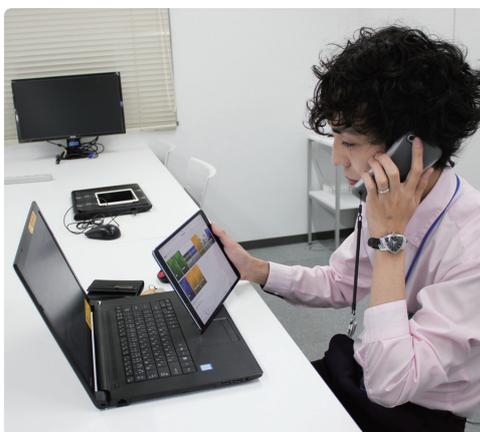
- ▶ 問合せ対象システムのマニュアルは膨大で、閲覧や保管場所に課題を抱えていた
- ▶ 紙マニュアルでは、資料の差替え漏れなどから、回答間違いや遅延のリスクがあり、運用改善策を必要としていた

選定ポイント

- ▶ ヘルプデスク業務以外に営業用途での利用を想定し、柔軟に配信コントロールできることがよかった
- ▶ どのような年齢層の方でも利用できる、シンプルな操作性とわかりやすいUIが決め手となった

効果

- ▶ 紙マニュアルがクラウド化され、検索・閲覧が効率化。また、保管が不要となり管理負荷を削減
- ▶ マニュアルの中央管理により情報が統一され、回答の的確さやスピードが向上。サービスレベルの標準化を実現



ヘルプデスクでは全数千ページを超えるボリュームのマニュアルから素早く回答を探せるよう、取り扱いシステムごとにブックを分け、さらにタイトルや表紙画像などを工夫している。

ユーザーのひと言



井澤 亮一氏
いざわ りょういち



江口 功氏
えぐち いさお

Handbookの柔軟なアクセスコントロールを活用し、ヘルプデスク業務だけでなく、営業活動における販促資料共有にも利用しています。今後は、他事業部にも展開し営業活動や新人教育の場、イベント利用など、さらに活用の幅を広げる計画を進めています。

大阪ガスビジネスクリエイト株式会社
グループ事業本部 情報通信事業部
ソリューション営業チーム システム運用グループ

User Profile

所在地：〒550-0004 大阪府西区京町堀1-4-16
センチュリービル3-4F

会社概要：1977年に大阪ガスグループ企業として発足。アウトソーシング、土地活用、情報通信事業、セールスプロモーション、施設受託運営など幅広く多角的な事業を展開している。

導入時期：2014年3月

URL：https://www.ogbc.co.jp/