

TOA 株式会社

コンタクトセンターシステムとSAP®ERPを連携 作業効率向上と請求処理の確実性を達成

TOA株式会社は、顧客からの技術的な問い合わせや修理の依頼などに対応する、お客様相談センターのコンタクトセンターシステムと、社内の基幹システムSAP® ERPとのリアルタイムな連携をjBOLTで実現しました。

作業効率を低下させる請求処理の 二重入力作業

業務用の音響機器と、防犯・監視カメラなどセキュリティ機器の専門メーカーTOA株式会社は、国内外に拠点を構え、世界120カ国以上に商品を供給しています。

同社では、お客様相談センターを設け、顧客からの技術的な問い合わせや修理の依頼など受け付けるWebをベースとしたコンタクトセンターシステムを構築しています。お客様相談センターに寄せられた顧客情報や修理の履歴など、センターで対応した内容は全てコンタクトセンターシステムに蓄積されます。

修理の依頼の場合には、電話で対応が済む単純な問い合わせとは違い、部品の調達や技術者の派遣手配や、それに伴う請求業務が発生します。請求処理は、SAP ERPで行う必要があるため、SAP ERPにも請求処理のアドオンプログラムによる入力画面を設けています。

「当初のコンタクトセンターシステムではコンタクトセンターシステムとSAP ERPが連携していなかったため、それぞれのシステムに修理情報を入力する必要があり、作業効率が非常に悪かったのです。

そこで、第2フェーズではコンタクトセンターシステムから自動的にデータ連携でSAP ERPにデータが流れると一番効率がよいと考え、システム連携の方法を検討し始めました。SAP ERPは、請求と会計につながる処理に特化し、コンタクトセンターシステムは、顧客情報の処理に

特化して欲しいという要請もありました。データ連携が実現すれば、修理業務の請求に関わる部分は、コンタクトセンターシステムへの一度の入力で済みます。役割を明確に分ける、という意味でも連携が望まれていました。」(TOA株式会社情報システム部長 松室 慎二氏)

短期導入が可能なjBOLTを選択

当初は、SAP ERPのアドオンプログラムを作成ことや、バッチデータを書き出し、翌日夜間処理で更新をかけるという案もありました。

「しかし、夜間処理では、月末の締日に、その日のうちに請求のエラーチェックができないため、請求プロセスが回らなくなります。この問題を解決するには、オンラインでリアルタイムにシステムを連携する手段が必要でした。」(松室氏)

システムを連携させるツールを調査中、SAP関連のセミナーで紹介されたのをきっかけに、jBOLTが浮上してきました。TOA株式会社では、これまでマジックソフトウェア・ジャパンに、Magic eDeveloperのアプリケーションの開発を依頼したことがあったため、同社に情報提供を依頼し、検討を始めました。jBOLTは、SAPとのコネクタを備えているため、システム連携に特別な開発を要せず、短期間で導入が可能です。「開発工数が少なく済むため、開発コストが削減できると考え、jBOLTでの開発を選択しました。」(TOA株式会社情報システム部システム企画開発課長 笠井 昭彦氏)

また、一方では、別の要請もありました。



USER PROFILE



TOA 株式会社

<http://www.toa.co.jp/>

- 本社 神戸市中央区港島中町7丁目2番1号
- 設立 1949年
- 資本金 52.8億円
- 売上高 311億93百万円(連結)
245億00百万円(単体)
- 従業員数 2710名(連結)
744名(単体)
- 事業内容
 - ・拡声放送機器、通信機器、その他情報伝達機械器具の製造販売
 - ・音響機器、映像機器、その他電子・電気機械器具の製造販売
 - ・上記機器の賃貸ならびに工事の設計施工 など



松室慎二氏
TOA株式会社
情報システム部長



笠井昭彦氏
TOA株式会社
情報システム部
システム企画開発課長



上田昭則氏
TOA株式会社
情報システム部
システム企画開発課



蓮池平治氏
TOA株式会社
情報システム部
システム企画開発課

TOA株式会社

TOA株式会社では、海外の販社が基幹システムとしてSAP Business Oneを導入しているため、将来的には本社の基幹システムと連携させることを思案していました。「海外の販社とのデータ連携を行う前に、社内のシステムで先にチャレンジしてみようと考え、構築が決定しました。」(笠井氏)

メーカーの協力を得て短期間で連携を実現

構築にあたっては、マジックソフトウェア・ジャパンが提供する、スタートアップコンサルティングサービスを利用しました。

「私たちは、WebサービスやXMLの知識が全くなかったのですが、マジックソフトウェア・ジャパンに連携シナリオに基づいたプロトタイプの開発から、導入、最終的な本稼働まで、しっかりサポートして頂けて、スムーズに構築することができました。(TOA株式会社情報システム部システム企画開発課 蓮池 平治氏)

「開発当初は、本当にデータが漏れることなく、SAP ERPに移動するのか不安な面もありました。連携を行うデータは、最終的に会計データにつながる重要なものだからです。」

「本稼働後の半年間はデータ落ちがないかをチェックしていましたが、まったく問題がなかったので今は安心して運用しています」(TOA株式会社情報システム部システム企画開発課 上田 昭則氏)

2009年5月から接続仕様設計を開始し、8月には2日間のスタートアップコンサルティングサービスでプロトタイプを作成、9月のコンタクトセンターシステムの完成

を待つ、さらに2日間かけての連携部分の作業を実施しました。その後TOA内での実装、テスト稼働を経て10月にシステム連携が実現、本稼働しました。短期間で構築できた一番の要因について、蓮池氏は、「一番大きな理由は、jBOLTで構築したことです。jBOLTは、コンポーネントなど、視覚的に見て理解できるので、イメージしやすかったというのが大きいと思います。また、構築中試行錯誤はありましたが、連携までのフローがきているので、それに添っていけば構築できたというのが大きな理由です。」

システム連携により、請求処理の一元化と作業効率の削減を達成

今回の連携について、松室氏は、「Web

システムとERPの連携をERP側のアドオンプログラムなしに、標準BAPIとjBOLTの組み合わせにより短期間で構築でき、修理請求に関わる業務の作業の効率化が実現できた」と評価しています。

TOA株式会社では、海外の販社や生産工場についても順次、社内SAP ERPの連携の具体化を思案中で、実績/受発注データの連携テストはすでに実施済みです。jBOLTでのさらなるデータ連携が期待されています。

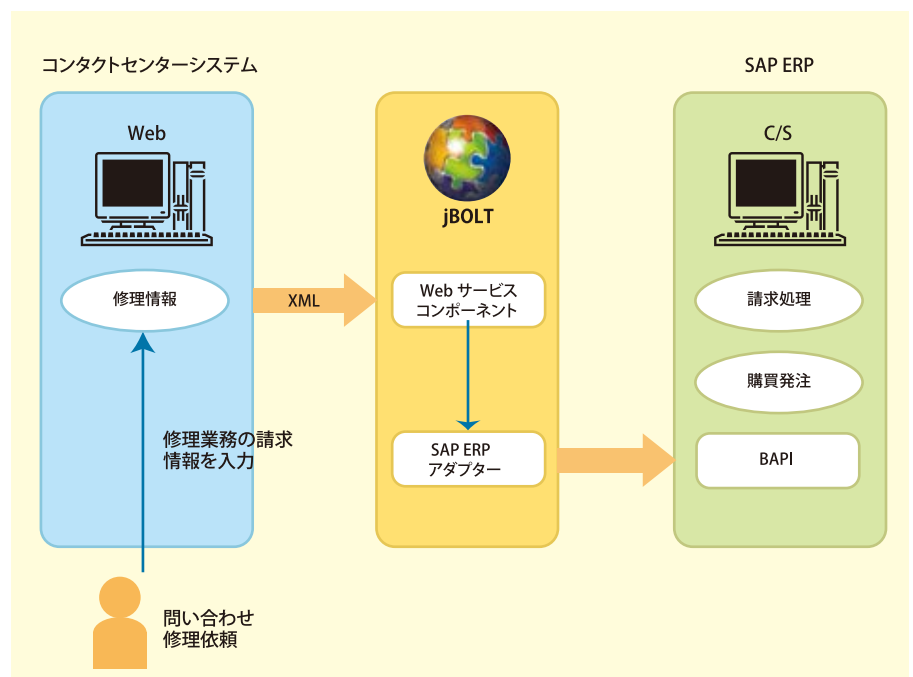


図 TOA株式会社のSAP ERPとコンタクトセンターシステム 連携の概要