

困ったときの対応は当たり前 業務システムに求められる 本当の「サポート」とは

業務システムを選ぶ際、機能だけで比較していいのだろうか。導入効果を高めるためには機能面の充実だけでなく、利用者である従業員がスムーズに使いこなせることが肝要だ。そのための「サポート」とはどのようなものを考察しよう。

「経理担当の社員が辞め、新人が加入。早急に操作方法を教えたいが、時間が取れない」

「分析機能を活用し経営判断に役立たいが、業務に追われて先延ばしに。誰かが背中を押してくれれば…」

業務システム導入企業では、このような経験をお持ちの方も多いのではないだろうか。

競争力に大きな影響を与える「人材力」の強化とシステムの活用はどの企業にも共通の課題である。基幹業務に携わる従業員なら、業務知識とシステム活用スキルの両面を育成していきたい。それが導入効果をより一層高めることにつながるからだ。ただ、必要性を理解していても多忙な業務の中で時間を捻出しにくいのも事実だろう。

「導入企業が成果を上げるために

期的に通知される。つまり、奉行シリーズのユーザーになれば、必須情報を逃さない環境が得られるのだ。そして、スキルアップに役立つのが全国14箇所のスクールルームにて開催されるセミナー/スクールである。

年末調整や決算書作成など時期に合わせて開催されるセミナーでは、法令の改正内容を踏まえつつ、業務のポイントと操作手順を合わせて解説する。本セミナーを定期的研修と位置づける企業もあり、高いリピート率を誇っている。

一方、定番業務はこなせるが分析機能などさらに奉行シリーズを使いこなしたい担当者向けには「OBC奉行シリーズ機能アップセミナー」が設けられており、一歩踏み込んだ活用方法を習得することができる。

トラブルが起きないための努力
「サポート体制」というと、トラブル時の電話がつながりやすいかなど、事後対策のことを思い浮かべやすいが、OBCでは、「まず障害の発生を最小限にして業務を止めないことが大切」と考えている。その一端が同社のサポートセンター

奉行シリーズユーザーが利用できるサービス例

保守契約	OBC 保守契約「OMSS」	情報提供、更新ソフトウェアのダウンロードサービス、サポートセンター利用、会報誌他
訪問指導サービス	導入指南役	専任インストラクターによる導入指導
スクール	OBC実践スクール	奉行シリーズを使いこなすための講座
セミナー		時期やテーマに応じて開催

「お問い合わせは同日に解決」をモットーに迅速な問題解決を心がけている。また専任スタッフに加えて同社の営業、開発の社員も対応に当たっているのが特徴的だ。これには専門的な質問にもすぐ回答できる「質の向上」に加え、お客様と直接話して得た情報を製品改良やサービスの充実に生かしていく狙いもある。

困ったときに「サポート」するのは当たり前。あらかじめ顧客の「困った」をいかに減らし、より良く活用することをサポートするか。こうした姿勢が、OBCの奉行シリーズによる導入効果をアップさせるのである。

お問い合わせ先
株式会社オービックビジネスコンサルタント
東京都新宿区西新宿6-8-1 住友不動産新宿オークタワー
URL : <http://www.obc.co.jp/>