

株式会社ケース・ラボ kintone導入事例

株式会社ケース・ラボ様における
ICSセミオーダーシステム
「HELP DESK インシデント管理」の導入

株式会社ケース・ラボ様について

- 会社名 株式会社ケース・ラボ
- 事業内容 アプリケーションの企画・開発
コンサルティング
製函業界(ダンボール・印刷紙器) 向け
統合管理パッケージの販売・導入
- 本社所在地 〒542-0081
大阪市中央区南船場1丁目13-14
南船場スクエアビル4F
- ホームページ <https://caselabo.co.jp/>

導入事例概要

■ 導入システム

- HELP DESK向けインシデント管理セミオーダーシステム
 - ICSでは自社の顧客向けに開発導入した様々なシステムにおいて導入後のカスタマーサクセスを支援するためにHELP DESKを設置しています。ここで日々発生するインシデント(問い合わせなど)の対応状況をkintoneに登録し、チームで対応に当たっていました。
 - このノウハウを同業種のIT企業向けにセミオーダー化したものが「インシデント管理セミオーダーシステム」です。セミオーダーですので、導入後のイメージがわきやすく、ローコストで導入が可能です。

■ 導入の目的

- HELP DESK運営効率化
- 迅速かつ的確な問い合わせへの対応
- 対応状況の把握
- パッケージシステム・バージョンアップへの反映

■ 課題解決概要

- セミオーダーシステムによる早期導入と継続的改善
- インシデントの発生から完了までを管理
- 顧客情報(パッケージシステム構成など)の一元化と情報共有

■ 導入効果

- 顧客からの対応状況確認にチームで迅速にこたえることが可能になった
- 営業が外出先で顧客から確認を求められた時にSE不在でも対応状況が確認できるようになった
- 顧客ごとのシステム構成が担当者以外でも把握しやすくなった

導入事例詳細

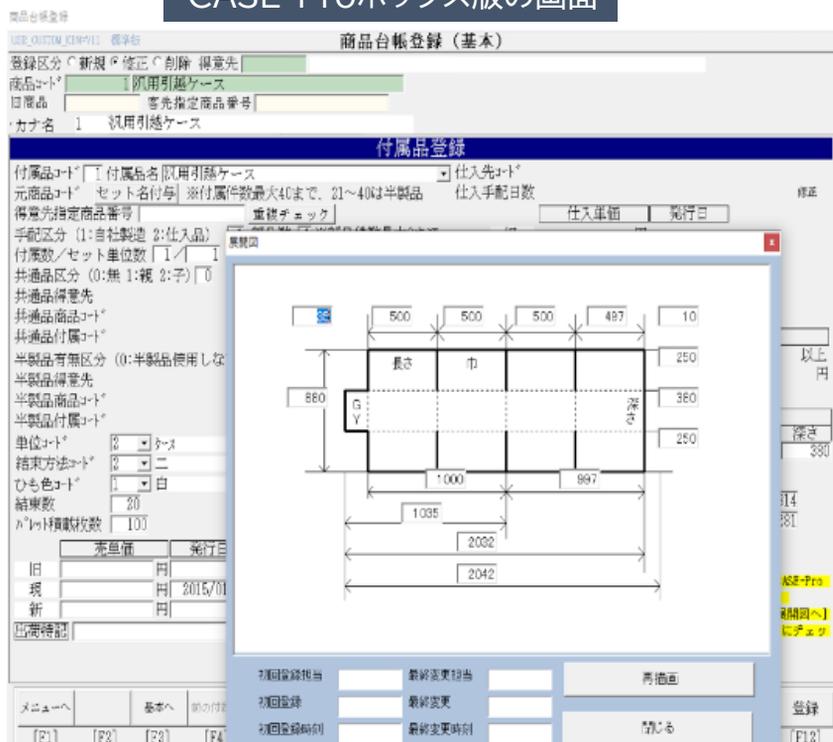
■ パッケージシステム「CASE-Pro」について

CASE-Proシリーズは株式会社ケース・ラボ(以下ケース・ラボ)がダンボール製函業界、ダンボールシート製造業界、印刷紙器製造業界様向けの用途に合わせて開発した統合管理パッケージソフトウェアであり、お客様にいち早く導入いただけます。またケース・ラボ様は経済産業省認定の情報処理支援機関に認定されています。

WindowsシステムではNo1の導入実績と経済産業省に認められた実績でお客様には安心して導入頂けるパッケージシステムです。

統合業務パッケージソフトウェアであるCASE-Proシリーズは、原価計算、製函計画、在庫管理、納品・出荷手配など業務に必要な機能を全て内包しています。全てのダンボールメーカーに対応し受注データとリンクする事で、発注から必要ロス数、納期と工程日数から発注日、シート納期から製函予定も自動計算します。

CASE-Proボックス版の画面



詳細はケース・ラボ様の[ホームページ](#)をご覧ください。

■ HELP DESK(サポート窓口)について

CASE-Proシリーズの導入後もHELP DESKでサポートを担当するのも現役のCASE-Pro開発エンジニアの方々です。営業・開発エンジニアが一体となってお客様との距離を近くする事で、お客様の「困った」をいち早く解決しています。また、遠隔サポートを導入し迅速に対応されています。

■ インシデント管理システム導入経緯

営業や開発エンジニアの方々がお客様から受け付けた依頼や質問(インシデント)を発生から完了までの対応状況を管理するのがインシデント管理です。

従来はEXCELで個人単位で記録、その後集約していたものを、情報の一元化をし、チームで迅速に対応するためにkintoneでのシステム化を検討されていました。

そこで、kintone導入に当たって、ICSのHELP DESKインシデント管理セミオーダーシステムをご検討いただき、導入に至りました。

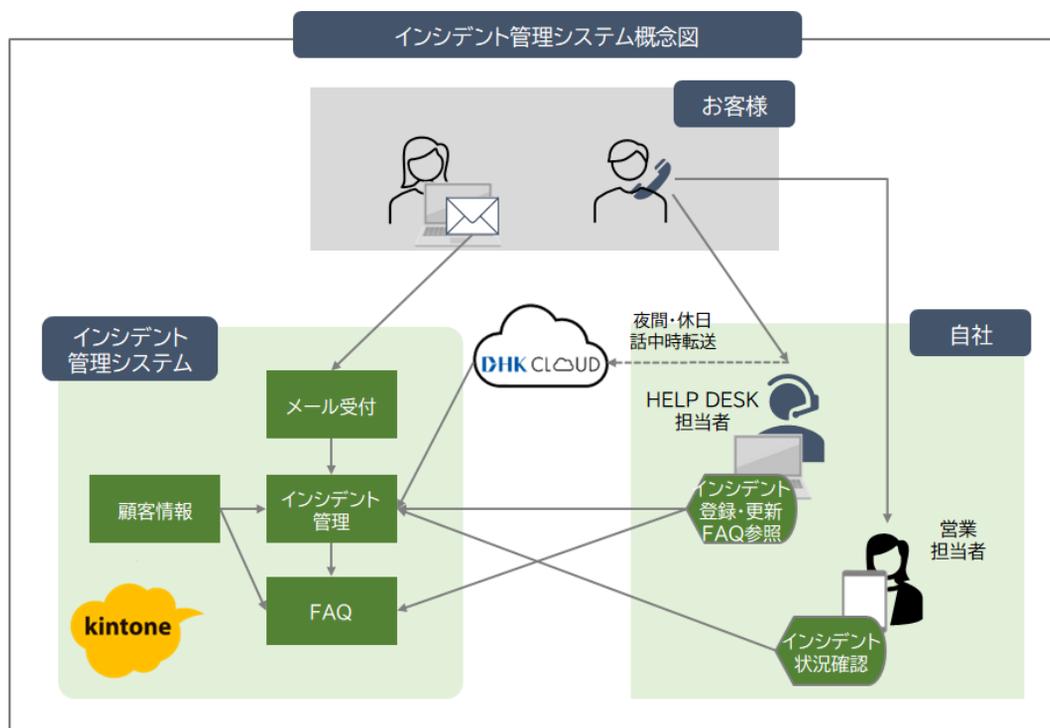
ICSインシデント管理セミオーダーシステムの概要

■ インシデント受付

- 顧客からの電話、メールによる問い合わせをインシデントとしてシステムに登録します。HELP DESK宛メールは自動でインシデントに登録※1されます。
- 休日・夜間、話中時の電話はDHKクラウドサービス※2による自動音声応答で受付、音声は録音及びテキスト化されて即時インシデントとして転送され、通知が届きます。

■ インシデント対応記録・対応状況の確認

- インシデント受付後、顧客情報(顧客のシステム構成など)やFAQ(過去の同様事例)を参考にしながら、顧客への対応を行います。対応内容はインシデント管理に記録します。
- 管理者は対応状況を確認し適切なアドバイスを行います。また営業担当者は顧客往訪時や顧客からの対応確認時などにインシデントの発生・対応状況を確認します。



※1、2:メール自動登録、DHKクラウドサービスはオプションです。

※2: DHKクラウドサービスはICSが提携している株式会社電話放送局のIVR・ボイスロボットによる電話自動応答システムです。

<https://www.dhk-net.co.jp/>

インシデント管理システムの画面

インシデント一覧: 対応状況が把握できる

ID	発生日時	発生時刻	優先度	担当者	対応状況	備考
2024090101	2024-09-01 10:00	10:00	高	山田 太郎	完了	システム障害発生、緊急対応完了。
2024090102	2024-09-01 10:05	10:05	中	田中 花子	進行中	ネットワーク障害発生、調査中。
2024090103	2024-09-01 10:10	10:10	低	佐藤 健一	完了	サーバーメンテナンス完了。
2024090104	2024-09-01 10:15	10:15	高	鈴木 一郎	完了	セキュリティ脆弱性修正完了。
2024090105	2024-09-01 10:20	10:20	中	高橋 美咲	完了	データベースバックアップ完了。
2024090106	2024-09-01 10:25	10:25	高	山田 太郎	完了	サーバー障害発生、復旧完了。
2024090107	2024-09-01 10:30	10:30	中	田中 花子	完了	メール送信エラー修正完了。
2024090108	2024-09-01 10:35	10:35	低	佐藤 健一	完了	システムログ確認完了。
2024090109	2024-09-01 10:40	10:40	高	鈴木 一郎	完了	セキュリティ脆弱性修正完了。
2024090110	2024-09-01 10:45	10:45	中	高橋 美咲	完了	データベースバックアップ完了。

インシデント詳細: 対応履歴登録、担当者間の連絡も可能

インシデント詳細: 2024090101

発生日時: 2024-09-01 10:00 | 発生時刻: 10:00 | 優先度: 高 | 担当者: 山田 太郎

発生場所: 本拠地 | 発生原因: システム障害 | 発生内容: システム障害発生、緊急対応中。

対応履歴:

- 2024-09-01 10:00: 発生時刻に発生。緊急対応開始。
- 2024-09-01 10:05: 原因調査中。ネットワーク障害の可能性あり。
- 2024-09-01 10:10: 影響範囲を確認。一部のサービスが停止している。
- 2024-09-01 10:15: 緊急対応完了。システムが正常に動作している。
- 2024-09-01 10:20: 原因調査完了。サーバー障害によるものと判明。
- 2024-09-01 10:25: 復旧完了。システムが完全に正常に動作している。

担当者間の連絡:

- 2024-09-01 10:05: 山田 太郎 (発報者) から 田中 花子 (担当者) へメール送信。緊急事態発生、対応要請。
- 2024-09-01 10:10: 田中 花子 (担当者) から 佐藤 健一 (担当者) へメール送信。ネットワーク障害発生、調査中。
- 2024-09-01 10:15: 佐藤 健一 (担当者) から 山田 太郎 (発報者) へメール送信。緊急対応完了、システムが正常に動作している。

お客様から

■ インシデント管理システムを導入して

インシデント管理システム導入について代表取締役 奥平様よりお話をお伺いしました。



代表取締役 奥平 和幸氏

当社では CASE-Proシリーズ導入後のお客様に対してHELP DESKサービスを提供しており、従来お客様からの問い合わせ(インシデント)については、EXCELを利用していましたが、EXCEL共有機能ではシート破損エラーが多いため、担当者ごとにEXCELで管理し、業務終了時に別EXCELに集約していました。

kintoneでシステム化することによりインシデントが即時に集約され、メンバーが抱えているインシデントの対応状況が、どこにいても把握できるようになりました。また営業担当者もお客様から聞いてきた要望の進捗がいつでも確認できて便利になったとっております。

また、インシデントの内容を分析することにより、CASE-Proシリーズの機能追加の参考にし、顧客満足度の向上につなげたいと考えております。

今後はkintoneで、お客様への対応状況の情報提供、パッケージシステム「CASE-Pro」シリーズへの外出先での在庫確認機能やエンドユーザーからのネット注文機能などの機能追加を検討したいと考えています。

(2024年11月取材)