

# 2020 年

令和元年を迎え、わが国の経済は世界的な新型コロナウイルスの拡大により多大な影響を受け、先行きが不透明な状況となった。一方、IT投資分野では生産性向上やコスト削減に加え、テレワーク導入が進み、新しい働き方への変化も見られた。

大塚商会は引き続き営業部主導の運営体制下でお客様との関係強化を図り、「オフィスまるごと」の方針の下、商材やサービスを組み合わせ、お客様のニーズに沿った付加価値のあるソリューション提案に努めた。またIT需要の喚起に努め、特に注力してきた複合提案などが成果になりつつある中、本年に臨んだ。

からのお問い合わせが多い内容については動画付きFAQを用意。さらに、お客様の自己解決支援ツールとしてチャットボットの公開も行なっている。

在宅勤務へのシフト後、特に役立ったのが音声自動テキスト化ツールであった。リアルタイムでの会話テキスト化以外にも、困ったときは「ヘルプ」ボタン一つですぐにスーパーバイザーに支援要請することができ、在宅勤務など離れた場所で働くときの心理的な安定につながった。またスーパーバイザー側もメンバーの通話を一覧で確認し、通話時間や保留時間でアラート設定ができるため、フォローすべき対応を直ちに見分けることができた。ITを駆使したこれらの取り組みによって、在宅勤務開始後も変わらずにお客様より高評価をいただくことができています。

Topic

1

## 1 コンタクトセンターの取り組み

2020年、世界中を混乱の渦に巻き込んだ新型コロナウイルスの影響を受け、多くの企業のコールセンターが在宅勤務の着手に取り組む中、大塚商会のたよれーるコンタクトセンターでは以前よりBCP対策の一環としてセンターを分散し、在宅勤務に耐え得るIT環境を整えてきた。

2020年1月にはコンタクトセンターのインフラなど新しいシステムの入替えが完了しており、コロナ禍においても体制を縮小させることなく、在宅勤務でのお客様対応が可能な状態を継続し、入社とテレワークを組み合わせたお客様サポートを継続することができた。

同センターはサポートスタッフ約600人、毎月約15万件のお問い合わせに対応しており、同センターが機能不全となればお客様の業務を止めてしまうことになりかねない。最終的に8割のコミュニケーターが在宅勤務をしても混乱のない運営ができたことで、お客様の信頼に応えることができた。

また、お客様との会話内容をリアルタイムでテキスト化し、そのテキストからナレッジを自動検索できるオペレーター回答支援システムを導入。会話しながら適切な回答候補が表示されることで、特に経験の浅いコミュニケーターの支援に役立っている。

さらに自然言語を理解するAIを、ナレッジ支援ツールとして活用する施策も進んでいる。このAIでは点在する複数のマニュアルなどの技術情報を一括検索し、資料検索の時間を省くことで、お客様を待たせずに対応することを可能とした。また、お客様

Topic

2

## 2 テレワーク支援事業の拡大

新型コロナウイルスの拡大と同時に、各企業ではテレワーク導入の動きが加速していった。

Microsoft TeamsやZoomなどのWeb会議ツールが急速に普及し、今ではお客様との打ち合わせをオンラインで行なうことに違和感がなくなり、また画面越しの対面そのものが失礼なことと受け止められないようになった。しかし、初の緊急事態宣言が出された2020年4月頃というのは、Web会議が広く一般に浸透しているとはまだ言えない状況であった。

大塚商会では、テレワークを中心に問い合わせ件数が急増したことを受け、公開サイトで「テレワーク」の特集コーナーを開設。日本経済新聞に全面広告を掲載するなど、お客様に対する強い支援の姿勢を鮮明にした。

その姿勢にたがわず2020年の1年間で延べ約4万社、約43万人（ID）のお客様のテレワーク環境整備支援を実施し、お客様の「目の前の課題」を解決した。2017年より先行して実施してきたテレワーク導入の経験も、ここで十分に活かすことができたわけである。

テレワークを実際に導入してみてわかってきた課題も多かった。例えば会社にある書類の確認ができないこと、在宅環境にプリンタやスキャナがないこと、そして稟議や決裁、書類処理が遅れることなどであった。結果的にはドキュメント関連の課題が上位にランクされたのである。

これらの課題に対応するためデジタルドキュメントソリューション領域での支援を継

続し、お客様を支えていくことが大塚商会の使命であることを、あらためて強く認識した。

### Topic 3 営業年度締めを7月へ変更

2020年、第1四半期業績は順調に推移したものの、第2四半期以降は猛威を振った新型コロナウイルスの影響を強く受けることとなった。

新型コロナ対策として初めての緊急事態宣言が発令された4月は、都心エリアではオフィスに人がいなくなり落ち着きに欠ける雰囲気にも包まれた。

大塚商会ではSPRなどでお客様の情報をデータとして保持しており、Webやメールなどオンラインでお客様との接点を持っていた。しかし緊急事態宣言下で、対面での営業活動に制約が出たことは否めなかった。

一方、お客様自身も商談内容をオンラインで上司に報告するケースが多くなった。出社していれば社内で別の報告と一緒に持参するか、立ち話などでも相談できるが、オンラインではそれが難しくなり、結果として商談が先に進みにくくなってしまったのである。

通常、大塚商会では7月1日に定期人事異動を実施している。しかし4月7日に発令された緊急事態宣言が5月25日に解除となり、ようやくお客様との商談が進み始めるという矢先に、こちらの体制や担当者が代わることはお客様にとって大きなマイナスである——大塚裕司はこのように判断し、通常6月に締める営業年度を7月まで延長し、創業して初めて13ヵ月締めとした。

これにより新型コロナウイルスの打撃を受けた上期の遅れの約半分にあたる約30億円（営業利益）を7月単月で取り戻すことができた。「動くことはない」と思われていた営業年度を13ヵ月に変更したことは社内でも想定外の出来事であった。さまざまな課題こそあったものの、結果的には実行してよかったといえる。

### Topic 4 デジタルドキュメントプロモーション課の新設

2020年10月より大塚商会はマーケティング本部内に、デジタルドキュメントを推進

するデジタルドキュメントプロモーション課を新設した。従来は製品ごとに行なっていた販促・営業活動について、専門部署設置により一元的に迅速に対応する体制を整えた。

大塚商会は創業当時からドキュメントにかかわり、リアルドキュメントとデジタルドキュメントの双方に強みを持ち、ドキュメント管理のライフサイクル全体がカバー可能な点を武器としてきた。そのような中、新型コロナを契機とし、急速に加速したデジタルドキュメントの動きを見据え、社内に分散していた本部機能を統合。大塚商会のデジタルドキュメントビジネスを牽引する組織を立ち上げたのである。

同組織はワークフローや契約の電子化、タイムスタンプなどマルチベンダーである大塚商会ならではの豊富なデジタルドキュメントソリューションにより、中小企業に向けたDX支援ソリューションを提供すると共に、単にIT関連機器やシステムを販売するのではなく、その先にあるDXの基盤づくりをお手伝いさせていただき、会社変革につなげてもらうことを狙いとした。

SIerでありながら複合機を扱っている強み、そしてリアルとデジタル、ハイブリッドなソリューション提案により「オフィスまるごと」お任せいただき、お客様のビジネスの変革に携わっていく。それは取りも直さず、大塚商会が目指すミッションステートメントの具現化に確実に一歩近づくことになるのだ。

### Topic 5 AI・IoTサポート課の新設

前年、AIビジネスの推進を加速するため新設したAI・IoTプロモーション課に続き、2020年には技術本部内にAI・IoTサポート課を新設した。

AIの外販ビジネスを推進する上で解決すべき課題の一つが、AI系サポート部隊が手薄なことであった。営業職が安心してAIビジネスを提案できる体制構築のため、技術本部内にAI案件を専門的に取り扱う組織として同課は新設された。同課では各部署のAI・IoTへの取り組みにおける後方支援や案件相談の実施、またお客様対応としてAI・IoT提案、開発、サポートを担った。さらにAI・IoT技術を利用した新たなソリューションの起案、開発も行なうことで、大塚商会ならではの独自のサービスソリューションを育てていった。