

サービス関連システムの変遷

Transition of service systems

1960年頃まですべて手作業で行っていた業務は、料金計算系を手始めに業務ごとに順次システム化を進めた。

新顧客サービスシステムが完成した1986年には、基本的な業務はシステム化され、個々の業務の効率化を目指し開発を進めた。

ネットワークが高度化、複雑化、巨大化するにつれて、各業務ごとの原簿管理、部門間の作業依頼および連絡を電話やFAXで行なうのでは、

< 素早く間違いのない処理 > の実行には困難があった。これらの問題を解消し、個々のシステムをまとめるために開発したのがCUSTOMである。

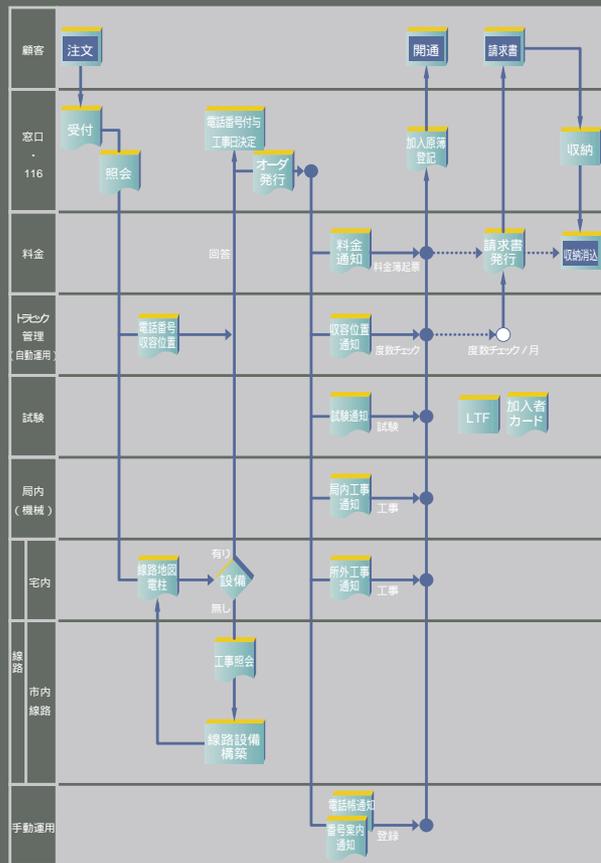
CUSTOMによって顧客サービスの3つの主要業務(サービスオーダ、料金収納、故障修理)のフロースルー化が実現し、

迅速で効率的なサービスを可能とした。

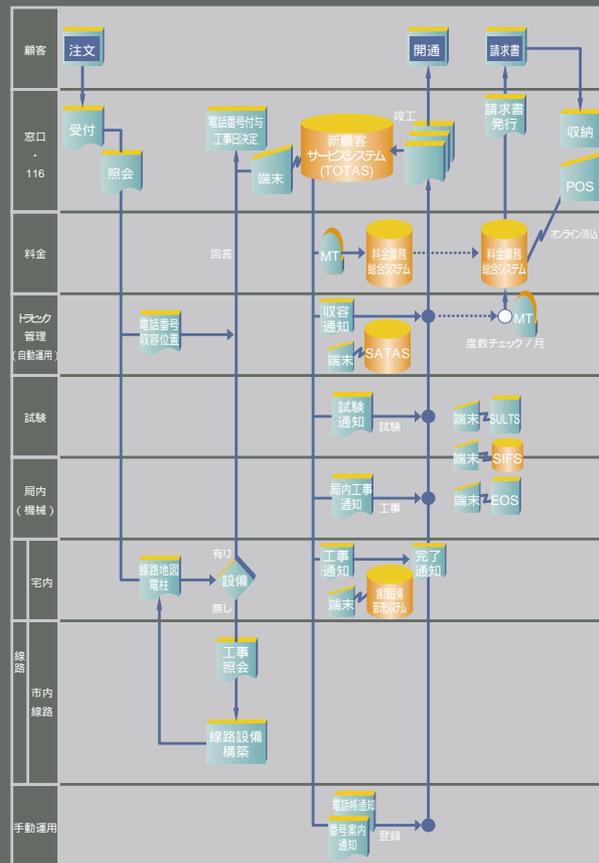
サービスオーダ業務に見るシステム化と統合化への道

Ways of systematization and integration

段階1：手作業の時代



段階2：個別業務のシステム化の時代(TOTASを中心に展開)



段階3：システムの統合化の時代(CUSTOMで統合)

