

# 顧客サービス統合システム

CUSTOM (Customer Service Total System)

顧客サービス統合システム( CUSTOM )は顧客サービスを統合的にサポートする情報システムで、1994年に稼働した。

全国6,000万加入者の情報を収容するデータベースの容量は16兆バイトに達し、プログラムサイズが1,000万行を超える超大規模システムである。

サービス関連の個々の業務を統合、一体的にシステム化することで、顧客対応の即応化、業務の効率化、省力化を実現し、

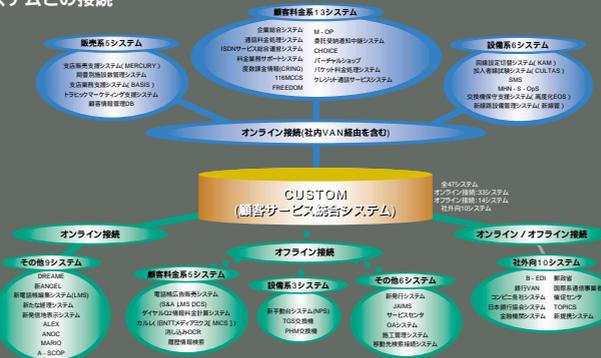
サービスオーダをはじめとする顧客サービスの著しい向上をもたらした。

## CUSTOMの構成と関連システムの連携

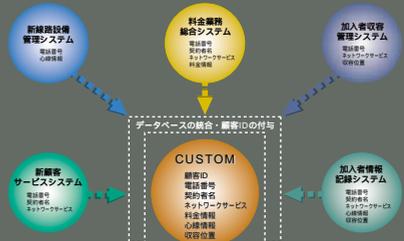
Configuration of CUSTOM and linkage between related systems

CUSTOMは、5つの既存システムのデータベースを統合して作られた。各システムとも、個々の業務の流れに応じシステムを構築してきたため、それぞれのシステムで扱っているデータに不整合が生じていた。また、個別に機能追加を重ねてきたことでシステムが複雑化し、新サービスへの対応が難しい状況にあった。7年の開発期間をかけ、方式の異なる5つのシステムを各システムのリソースを有効に活用しながら統合するという困難な作業が行われ、理想的な顧客サービスを可能とするCUSTOMが完成した。またCUSTOMは、関連システムとの連携を前提として構成されているので、さまざまな業務のフロースルー化を実現している。

## CUSTOMと関連システムとの接続



## 顧客データベースの統合化

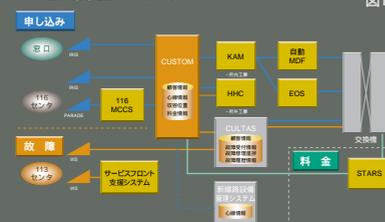


## サービス業務のフロースルー化

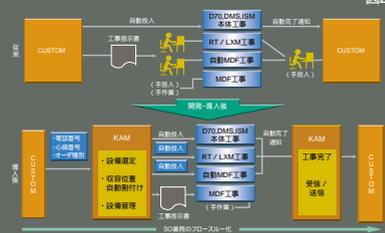
One-flow handling of service operations

CUSTOMは、設備系オペレーションシステムとの接続で、サービスオーダや故障修理業務がフロースルー化され一体的に処理が行えるようになった。図1は、設備系のシステムとの関連を示している。当初は、一部作業が手作業であったが、KAM(回線設定切替システム)の導入で完全なフロースルー化を実現した(図2)。顧客と対応する受付窓口では、端末を操作するだけですべての作業を自動的にセッティングし、完了までを見届けることができる(図3、4)。専用線の場合は、顧客との細かい仕様決定があるので、協議しながらの入力設定のプロセスが入る。

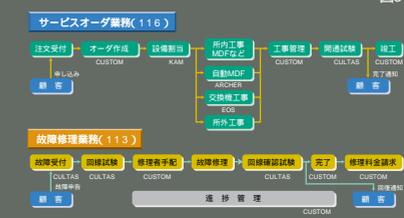
## サービス関連システム



## KAM導入によるサービスオーダのフロースルー化



## 一般サービスの作業フロー



## 専用サービスの作業フロー

