

アクセラ社長のお客様訪問 株式会社アルバック様

「世界唯一の真空総合メーカー」として、真空技術を核にさまざまな産業や研究分野に装置を開発、提供する株式会社アルバック様とそのグループ会社であるアルバックテクノ株式会社様を訪問しました。グループ会社間で同一のナレッジベースを使い、サービスエンジニアの対応品質底上げと、お客様向け公開FAQにAccelaを活用されています。両社が協働で進めたナレッジ活用の課題やその取り組みについてお話を伺いました。



■ 国内から海外へと拡大する市場

まず貴社の事業についてお聞かせください。



私たちアルバックは、ディスプレイ、半導体、電子部品、医薬品等の製品を作る過程で不可欠となる真空装置や機器を開発、販売しています。1952年の創業当初は食品の真空パックや工業炉といった産業分野が中心でしたが、1980年代以降は半導体などエレクトロニクス分野にも事業を拡大してきました。一方、アルバックテクノは、アルバック製品を主な対象として保守・メンテナンスや洗浄等のサービス提供を手がけています。日本国内に27箇所、海外14ヶ国に67箇所のサービス拠点があり、国内外合わせて約800名のエンジニアを擁しています。

株式会社アルバック
規格品事業部 コンポーネント企画部
部長 多田宗敬様

海外にも多くの拠点があるのですね。ビジネス比率はどのくらいでしょうか。

アルバックの売上に占める海外比率は、この10年で全体の32%から61%と伸び、今では国内を上回っています。アルバックテクノでも近年では海外市場が大きな比率を占めてきています。

アルバックテクノ株式会社
グローバルカスタマーサポート本部
本部長 竹田智実様



アルバックテクノ株式会社
グローバルカスタマーサポート本部
本部長 竹田智実様

■ 海外のサービスエンジニアの対応品質底上げに「ナレッジベース」の導入を検討

それでは、今回ナレッジベースの導入を検討された背景についてお聞かせください。

海外拠点の増加に比例して、問合せ対応の負荷と海外特有の「言語の壁」が課題として顕在化していました。

しかし、海外へ派遣されている駐在員達の手が、問合せ対応業務で溢れてしまうようなことはあってはなりません。日本と海外拠点をつなぐ重要な役割を担う彼らが本来の業務に専念できるよう支援することがとても重要でした。そこで、海外拠点のエンジニアの対応品質向上のために、過去の作業報告や熟練者の知識、ノウハウをナレッジとして蓄積し、全拠点のエンジニアが業務の中で活用できるツールを導入したいと考えました。そこでたどり着いたのがAccelaです。海外の拠点でも使用することが前提ですので、自動翻訳機能を有し、翻訳の手間をかけず本国語で必要なナレッジを検索・参照できることが絶対条件で、Accelaはそこがマッチしていました。



アルバックテクノ株式会社
グローバルカスタマーサポート本部
副参与 椎野裕之様



アルバックテクノ株式会社
グローバルカスタマーサポート本部
副参与 小池正浩様

初めから海外拠点での利用を前提とされていたのですね。今は何言語で利用されていますか？

日本語、英語、韓国語、中国語の4言語で利用しています。

■ 同一のナレッジベースを活用しWebサイトでFAQを公開

今回、アルバックテクノ様でのナレッジ共有と同時に、アルバック様の公開FAQでもAccelaをご利用いただいておりますが、その構想は当初からあったのでしょうか。

もともと私たちアルバックの規格品事業部でも、お客様や協力会社からの問合せ対応にかかる負荷を解消するため、FAQをWebサイトで公開することを検討していました。

そんな時、ちょうどタイミング良く、アルバックテクノから「ナレッジベースを構築するから、そのもととなる情報を提供してほしい」という話がありました。それを聞いて、自分たちが考えている公開FAQも、そのナレッジベースをもとにできるのではないかと考えました。普段からお互いにアンテナを張りあっていたのも良かったのだと思います。

素晴らしいです！一箇所にナレッジベースを持ち、部門を横断して活用する、まさに理想的なナレッジ利用の形ですね。現在コンテンツとしてはどのようなものが登録されていますか？



株式会社アルバック 規格品事業部 真空ポンプ部 AE課 1係 主事 山本昌弘様
株式会社アルバック 規格品事業部 グローバル営業部 主事 金東炫様

アルバックの規格品事業部では、購入前のお客様や協力会社から受けた問合せをFAQとしてExcellに溜めてっており、これまでもそれを参照して問合せ対応していました。

今回はそれらFAQ集や技術情報を整理して、約1000件をナレッジベース用に提供しました。

アルバックテクノ側からは過去の作業報告書約8万件の中から600~700件を選別して登録しました。

■「使えるシステム」にするには、コンテンツの精査が不可欠

8万件の中から700件に絞り込むのは大変な作業ですね。

そうですね。やはり作業報告書というのは、現場の知恵やノウハウがたくさん詰まっている、いわば宝の山です。ただし、内容が重複しているものや単純な完了報告も多くありますから情報の選別が重要です。具体的には、特にトラブル対応時の作業報告書から「ナレッジ」として使えるコンテンツを選別し、誰にでも分かりやすい内容に整えています。初めに運用をしっかりと決めて「使えるシステム」を構築していくことが重要だと今回あらためて感じました。また、製造業であればどの会社も共通の課題だと思いますが、熟練者の知識やノウハウはいわば会社の資産そのものです。高齢化が進む中、それをいかに引き出し、引き継いでいくかはとても重要な課題でした。そういった面でも今回のナレッジベース構築は

個人が持っているノウハウを引き出すとても良い機会になりました。

公開FAQのコンテンツはどのように作っていますか？

まずは、Accelaに登録したコンテンツの中から、適切なもの百数十件を選びました。もともとのコンテンツはすべて社内向けの表現・内容になっているので、それらを公開FAQ向けに書き直した上で公開しています。

■ナレッジベースをさらにコールセンターのオペレーター向けFAQとしても活用予定

今後の取り組みとして考えていることを教えてください。

必要な情報をより探しやすくするため、タグの分類と整理を強化していきたいと思っています。またアルバックの全社的な取り組みとしては、お客様からのお問合せ窓口を一本化するために、コールセンターの立ち上げを計画しています。

もちろんそのコールセンターでも、今回作ったナレッジベースを「オペレーター向けナレッジ」として活用できると考えています。将来的には国内外のグループ会社全体で、二千人規模で利用するシステムにしていくことを見据えています。

同一のナレッジベースを軸に、それぞれの部門やグループ会社ごとのニーズにあわせたナレッジ活用をするというのはまさに理想的な運用だと思います。今後の展開が楽しみです。本日はありがとうございました。



株式会社アルバック 規格品事業部 メカトロ部 AE課 後藤拓真様
株式会社アルバック 規格品事業部 コンポーネント企画部 主事補 小林武雄様



訪問日：2020年1月23日
※記載の部署名、役職名、数値情報は訪問当時のものです。

◆株式会社アルバック様

本社	〒253-8543 神奈川県茅ヶ崎市萩園2500
創業	1952年8月23日
URL	https://www.ulvac.co.jp
事業内容	ディスプレイ・太陽電池・半導体・電子・電気・金属・機械・自動車・化学・食品・医薬品業界および大学・研究所向け真空装置、周辺機器、真空コンポーネント、材料の開発・製造・販売・カスタマーズサポートおよび諸機械の輸出入。また、真空技術全般に関する研究指導・技術顧問。

お問合せ

アクセラテクノロジー株式会社

〒150-0013 東京都渋谷区恵比寿1-19-19 恵比寿ビジネスタワー13F
TEL:03-5793-5411 FAX:03-5793-5412
E-mail:marketing@accelatech.com
URL:<http://www.accelatech.com/>