

導入事例

ビー・エム・ダブリュー グループ 様



SIPコンセプトとオールインワンの拡張性が決め手。
「CIC」ベースに独自の付加価値サービス・システムを構築。

ビー・エム・ダブリュー グループが、昨夏から開始した独自の付加価値サービス「BMWコネクテッド・ドライブ」。同サービスの利用ドライバー（顧客）とコンタクトセンターのオペレータをつなぎ、音声とデータの双方でのやり取りによる最適なコミュニケーションを実現。システムの構築を担当したのは、音声プラットフォーム「CIC」供給ベンダーのインタラクティブ・インテリジェンスと有力Sier 岩崎通信機だ。

ビー・エム・ダブリュー グループでは、顧客からのコールを国内にあるコンタクトセンター拠点で対応しているほか、東京・多摩の事務センター（ドキュメント管理など）、さらにオーストラリア（ローン、リースのバックオフィス）やドイツ本社など、海外拠点とネットワークで結び対応している。

音声プラットフォームは、インタラクティブ・インテリジェンスのオールインワン型コンタクトセンターシステム「CIC（カスタマー・インタラクション・センター）」を用いている。

独自の付加サービス「BMWコネクテッド・ドライブ」開始

ビー・エム・ダブリュー グループは、事故発生時の緊急通報やコンタクトセンターのオペレータによる走行エリア周辺の有人案内（レストラン情報など）を行う独自の付加価値サービス「BMWコネクテッド・ドライブ」の提供を昨年夏から開始。同年9月以降に生産・販売した全車種にこのサービス車載器を装備している。

同サービスに伴う顧客対応は、従来とはまったく別個の業務となるため、コンタクトセンター・システムについてもCICのほか2社のシステムを加え改めて選定した。そして、比較・検討の結果、やはりCICを採用することになったが、その理由をシステム担当者は次のように語る。

「SIPベースで構築することが第一の要件だったことが決め手でした。この点、CICはSIPにいち早く対応したシステムだったので問題なくクリアできました。また、初期コスト、導入期間、インタフェースの豊富さなどについても（他の2社に比べて）勝っていました。結果的にCICを採用しましたが、既存システムとの連携のしやすさやモジュール自体の柔軟性と拡張性など、トータルでみて良い選択だったと思っています」

SIPメッセージとHTTP情報をセンター側のPBXで結合

BMWコネクテッド・ドライブには、事故や路上故障の緊急時に対応する「スタンダード」（標準装備）と、コンタクトセンターのオペレータがドライバーの代わりに目的地や走行エリア内の各種情報などを検索して知らせる「プレミアム」（オプション）の2種類のサービスがある（図1参照）。

「事故車や走行中の車から送られるさまざまな情報に応じて、お客様（ドライバー）とオペレータをスムーズにつなぎ、的確な情報を迅速にお伝えしたいということが最大の要求でした。電話（音声）とデータ（ビー・エム・ダブリュー グループのWebからの検索情報など）の双方でのやり取りが必須で、しかも国内だけでなくドイツ本社など海外とのシステム連携も絡むため、従来のコールルーティングでは解決できませんでした。車載器からSIPメッセージに乗せられてくる情報と、ホストシステムからHTTP通信で送られてくる情報をコンタクトセンター側のPBX（CICプラットフォーム）で結合し、最適なオペレータを選定・着信させる仕組み作りが必要でした」（前出のシステム担当者）

この要求仕様にいち早く対応したのが、CICの有力Sierである岩崎通信機だった。さっそくインタラクティブ・インテリジェンスと共同で開発スキームを構築し、海外のエンジニアと共に開発を進めた。そして、ビー・エム・ダブリュー グループとのすり合わせや実車による走行試験などを経て、約半年という短期間でシステムを完成し、サービス開始に至った。

作り上げたシステムの構成は図2のとおり。日本国内を走るBMW車から発せられた情報は、3G網を使って海外拠点にあるPBX（Asteriskベース）とSIPで通信。本国のホストシステムとのHTTP通信を経て日本国内のデータセンターにあるPBX（CIC）を経由し、コンタクトセンターのオペレータの元へ届く仕組みだ。関連各国のシステムを有機的に連携することで、従来のコンタクトセンター・システム以上に高度なACD機能を実現している。

同サービスの対応ブースは当初15席でスタート。今後、BMW車の販売台数およびオプションサービス利用が増えるのに伴い順次増席していく。音声とデータ双方のやり取りを実現した最適なコミュニケーションシステムが、ますます効力を発揮する。

図1 「BMWコネクテッド・ドライブ」のサービスイメージ

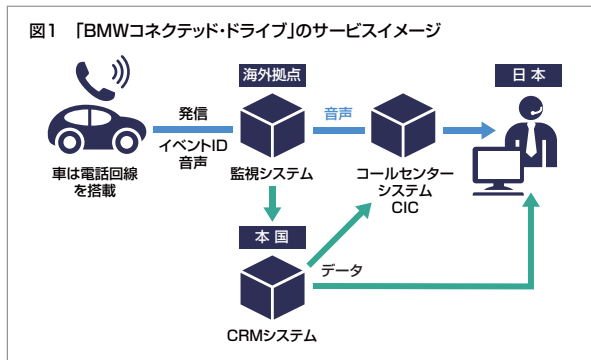
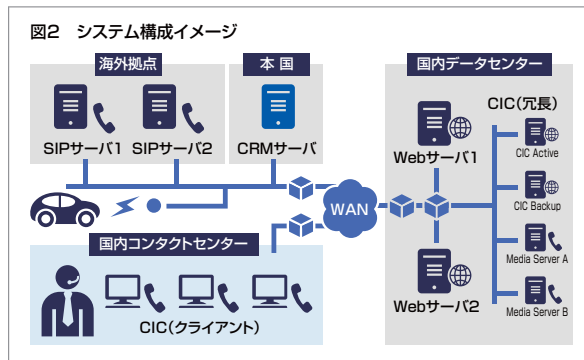


図2 システム構成イメージ

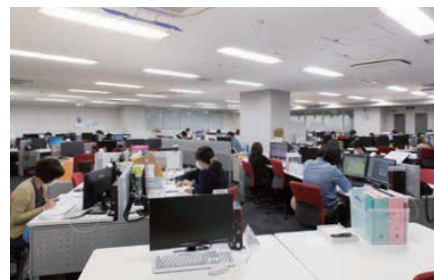


導入事例

株式会社DNPデジタルコム 様

DIGITALCOM
株式会社DNPデジタルコム

コールフロー変更やDB連携など自社でカスタマイズが可能になりクライアントニーズにスピーディに対応。



CICの多彩な機能と柔軟な拡張性を評価。

DNPデジタルコムについて

大日本印刷株式会社(以下、DNP)のグループ会社である株式会社DNPデジタルコム(以下、DNPデジタルコム)は、クライアント企業のデジタルマーケティングを総合的に支援するICTサービスとBPOサービスを提供しています。

BPOサービスの中核であるコンタクトセンターでは、DNPグループの提供する様々な顧客チャネルサービス(印刷物やWeb、インスタメディア、物流など)と顧客情報やステータスを共有し、連携することで、クライアントの目的・施策効果を最大限に高める質の高い顧客コミュニケーションサービスを実現しています。

今回、そのサービス基盤となるコンタクトセンターシステムをリプレース。従来は外注していたシステム連携などカスタマイズ作業の内製化が可能になり、クライアントニーズに応じた柔軟かつスピーディな対応を実現しています。

導入背景と課題

DNPデジタルコムは、最適なデジタルマーケティングを施策立案するM&C(マーケティング&コンサルティング)事業をはじめ、業務効率や経営資源の最適化を支援するBPO事業、WebサイトやECサイトの企画・制作・構築など、人と情報を結び付けるICT事業を柱に、クライアント企業の課題を解決・支援しています。「当社のサービスの特徴は、Webサイトの企画・制作やプロモーションをはじめ、DNPグループが提供する各種サービスと連携できるコンタクトセンターやデータエントリー、バックオフィスサービスといったBPOまでワンストップで対応できることです」とDNPデジタルコムBPO本部第2企画ディレクション室室長の中嶋慶二氏は話します。

例えば、大日本印刷の工場で印刷したダイレクトメールが顧客に届くタイミングでコンタクトセンターのコミュニケーターがフォローコールをするなど、各工程と顧客データベース(DB)を共有しながらタイムリーなオペレーションを行っています。

こうした情報連携やクライアント企業ニーズに応じたサービスを提供する上で、従来のコンタクトセンターシステムには課題もあったと言います。DNPデジタルコムBPO本部企画ディレクション室企画ディレクション2グループグループリーダーの高橋知広氏は「システムのカスタマイズを外注しており、スピーディな対応が難しかったのです」と打ち明けます。そこで、コンタクトセンターシステムの更改を契機に、以下のような要件で新システムを選定しています。

■ 柔軟性・拡張性の高いソリューションの導入

企業ニーズに応じてコールフローの変更やDB連携などのカスタマイズを行う際、可能な限り内製化できる柔軟性の高いソリューションを導入し、サービス提供までの期間短縮とコスト削減が可能にすること。

■ コンタクトセンターの業務効率と対応品質を向上

コンタクトセンターシステムとのCRM連携やアウトバウンド業務の自動化などによる業務効率の向上。また、管理者がセンターの状況を視覚的に把握する仕組みにより、顧客への対応品質を向上できること。

■ 「DNP柏データセンター」を活用して分散コンタクトセンターを運営

DNPが持つデータセンター内にコンタクトセンターシステムを設置し、東京と沖縄の2カ所のセンターをネットワークで接続。繁忙時に沖縄で業務を補完できることや、万一の災害時に備えBCP対策が行えること。

ソリューション

DNPデジタルコムでは、複数社のコンタクトセンターシステムを比較・検討した結果、インタラクティブ・インテリジェンスのCIC(Customer Interaction Center)の導入を決定。その理由について、中嶋氏は「システム連携のカスタマイズのしやすさに加え、CICは機能を柔軟に追加できる拡張性の高さを評価しました」と話します。CICはコンタクトセンターに必要な機能を搭載したオール・イン・ワンソフトウェアプラットフォームです。様々なコミュニケーションを一元管理するほか、オープンなプラットフォームを採用し、企業ニーズに合わせたカスタマイズにも柔軟に対応するといった特徴があります。

CICの導入を支援した岩崎通信機の営業担当者は「CICの柔軟性、拡張性に加えて、複数拠点間のWAN帯域圧縮の仕組みやバージョンアップ時のライセンス無償提供といったコスト面、そして、弊社オリジナルアプリケーションであるIW-CICレポートや豊富な導入実績など多方面からご評価頂きました」と話します。

そして、千葉県柏市にある「DNP柏データセンター」内に冗長化されたCICサーバーを配置し、広域ネットワークを介して東京・神谷(300席)と沖縄・宜野湾(100席)の2カ所の分散コンタクトセンターを結び、2015年4月からCICの稼働を開始しています。

導入効果

DNPデジタルコムでは銀行やカード会社などの金融機関をはじめ、出版、流通、食品、自動車、住宅、製薬など幅広い企業から業務を受託しており、クライアント企業の要望に応じたシステムカスタマイズが必要とされています。従来、外注していたカスタマイズ作業について、「CIC導入後はほぼ自社内で対応できるようになり、サービス提供までの期間も大幅に短縮できています。また、レンタルライセンスにより、コンタクトセンター業務の繁忙期と閑散期に応じて座席数を増減でき、様々な受託業務を受注しやすくなりました」と中嶋氏はCICの柔軟性の高さを評価します。

そして、CICとCRMパッケージを組み合わせたCTI連携やアウトバウンド業務を自動化。「音声案内に従って電話のボタン操作で問い合わせ番号を入力してもらい、本人の確認後、コミュニケーターの操作画面に顧客情報をポップアップするなど、IVRとDB連携によるコンタクトセンター業務の効率化を可能にしています」と高橋氏は述べます。「以前のシステムも外注して時間とコストをかけたればカスタマイズ可能でしたが、CICの採用により自社開発でスピーディかつ低コストにカスタマイズできるようになりました」。

このほか、CICとIW-CICを組み合わせ、管理者はセンターの状況を視覚的に把握できるほか、座席のアイコンをクリックするだけで通話をモニターしたり、簡単な操作で通話録音を検索・再生したりでき、センターの対応品質の向上に役立てられます。

また、CICサーバーは信頼性の高い「DNP柏データセンター」で運用するとともに、コンタクトセンターの端末を仮想デスクトップに変更し、セキュリティを強化。加えて、東京と沖縄にコールセンターを分散配置することで、東京の席数が足りないうちに沖縄でカバーするといった運用やBCP対策を可能にしています。

導入事例

株式会社DNPデジタルコム 様

今後の課題と展望

DNPデジタルコムのコンタクトセンターでは、従来から電話やメール、Web、FAX、郵送といった多彩なコンタクト手段で顧客と企業を結び付けてきました。例えば、FAXを使って顧客の申し込みを受け付ける場合、FAX文書をOCRで読み取って保存するといった手間がかかっていましたが、今後CICとFAXを連携して業務を効率化する計画です。また、CICとショートメッセージ(SMS)を組み合わせ、「言葉では伝えにくい申し込みフォームのURLなど、相手のスマートフォンにSMSで送信するといった対応策も考えられます」と中嶋氏はCICの活用方を展望します。

将来はCICと音声認識技術を組み合わせ、コミュニケーターと顧客の通話をテキスト化することで、「コンタクト履歴の入力作業を削減するほか、通話内容のビッグデータを解析し、クライアント企業のホームページの改善提案に役立てることもできそうです」と高橋氏は見えています。WebとBPOを連携した付加価値の高いサービスを展開するDNPデジタルコムのサービス基盤の一翼をCICが担っています。

事業者を外注していたDB連携などのカスタマイズ作業を自社で行えるようになりました。クライアント企業の要望にもスピーディに対応でき、コンタクトセンター業務の幅を広げられます。

CRMを組み合わせると発信を自動化するなどアウトバウンド業務の効率化や、自動音声応答(IVR)とDBを連携して本人確認を行うなど、CICをプラットフォームに多彩な機能を統合できます。

セキュリティが強化された「DNP柏データセンター」内にCICシステムを設置して集中管理する一方、東京と沖縄の分散コンタクトセンターで相互に業務を補完することも可能です。

導入事例

キューアンドエー株式会社 様



ユーザー本位のオープン環境で 初期導入・運用のトータルコストを大幅低減。

自社内でほとんどの設定・変更を可能にするCICで、対応スピードも向上。

Q&Aについて

キューアンドエー株式会社(Q&A)は、パソコンなどICTデジタル製品のテクニカルサポートを主力に、オンサイト(訪問)サポートサービス、ダイレクトサポートサービス、コンタクトセンターサービスを幅広く展開。また、マーケティングサポートサービスやCRMプロモーション支援、更には在宅型コンタクトセンターに至るまで、これらサービスをワンストップで提供しています。

導入背景と課題

コンタクトセンターのメイン拠点である仙台センターにて、事業拡大の運びとなったため、システム拡張を検討していました。検討に当たり重視したのは、「柔軟性とスピード感」、「安定性や堅牢性の確保」「初期・運用コストの抑制」です。今後の機能拡張や事業拡大を睨み、柔軟な運用に対応できるシステムである一方で、エージェントとしての品質を確保できるシステムが必要でした。また、仙台市内においてロケーションを探していた矢先、3.11の大震災が襲ったため、耐震性に優れたビルに分散してセンターを3つに拡大しました。そのためBCPの観点から分散・バーチャル運用ができる点も選定ポイントに加わりました。

上記を踏まえ、システム導入には以下の要件を満たすことが求められました。

■ 既存システムと遜色無い製品であること

信頼性、堅牢性、安定性、音声品質の確保。

■ PBXに関わる、初期コスト・運用コストの抑制

導入コストはもちろん、運用の際のランニングコストも抑制できること。

■ コンタクトセンターの機能拡張と事業拡大に対する柔軟性

IPベースで、今後の機能拡張や新たな事業拡大にも柔軟に対応できること。

■ 運用仕様変更への迅速な対応

クライアントからの急な業務依頼や設定変更がスピーディーに自社内で行えること。

■ 災害発生時や緊急時におけるBCP対策

ネットワークや拠点障害時も別の拠点にて業務が継続できること。

Q&Aは新規導入にあたり、これらの懸念事項を踏まえて数あるIP-PBXを比較検討しました。その結果、コンタクトセンター・システムとして国内外で豊富な実績を有し、信頼性、堅牢性、安定性、そして音声品質などを確保できるインタラクティブ・インテリジェンスのCICを採用いたしました。

今回、導入を担当したシステム・インテグレータは岩崎通信機株式会社です。システム構築期間は約3か月。震災と相前後したにも関わらず、短期間での構築となりました。



ソリューション

CICは分散・バーチャル運用に適したIP-PBXベースのコンタクトセンター・プラットフォームを採用し、IVRや通話録音、アウトバウンドなどの機能を予め標準装備しているオール・イン・ワン型であることから、初期投資の大幅な削減を可能とし、さらにWindowsベースのオープンな開発環境により運用コストの抑制も期待できるなど、トータルでコストパフォーマンスに優れていることも決め手となりました。

また、岩崎通信機社製オリジナルアプリケーションである「IW-CIC」も採用しました。これまで導入した顧客からの要望を基に設計されたアプリケーションということで、管理業務の効率化やSVの負荷軽減が狙いです。「IW-CIC」の中では座席レイアウトごとにオペレータの状態をリアルタイムで表示できる「IW-CIC Active Layout」や多彩な統計帳票を提供する「IW-CIC Reporting」を使っています。

導入効果

オール・イン・ワン・プラットフォームであるCICの導入により、コスト面、拡張面において様々なメリットが出ています。従来システムに比べ、CICはソフトウェアライセンスの追加で各機能拡張を可能にします。そして、それらが全て1つの製品群として提供されるため、各機能の互換性が向上し、管理・メンテナンスも容易になりました。

スピード感もずいぶん向上しました。従来システムは運用のフローや仕様変更が生じた際、その都度ベンダーにオーダーする必要があり、手間と時間がかかりました。しかし、CICではWindowsベースのGUIによるインターフェースが揃っているため、自社内でそれらの作業を完了できる部分が多くあります。例えば、製品の不具合が発生したクライアント様から緊急の対応窓口開設依頼が飛び込んで、約30分で着信設定やフローを作りこみ窓口を設定することも可能です。しかも、それまでかかっていた外部への発注コストが内部工数に置き換わることにより、運用のランニングコストの低減にも結びついています。

また、既存のPBX、異なるPBX間での併存運用や、広域イーサネットなどとゲートウェイを介したマルチサイト運営が容易にできるようになりました。それにより、テクニカルサポート中心の第二仙台オペレーションセンターとテレマーケティング中心の福岡マーケティングセンター間でCICによるバーチャル運用を大規模に行うとともにBCP対策も実現できています。

現場レベルでは、センター拡張に伴い目が届きにくくなったオペレータのリアルタイム管理を「IW-CIC Active Layout」にて行っています。座席レイアウトに沿ってオペレータのステータスが表示されるので、直感的にステータスが把握できます。画面上からオペレータを指定し、モニタリングも可能です。気になったオペレータへ即アクセスできるため、SV様からの評判も上々のようです。

導入事例

キューアンドエー株式会社 様

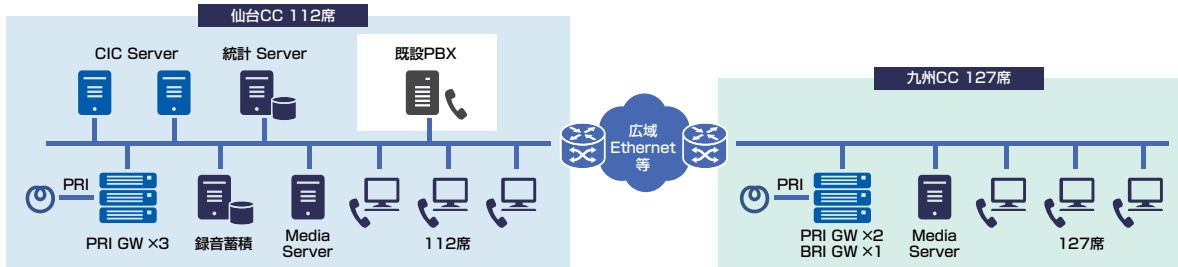
今後の課題と展望

アプリケーションソフトに盛り込まれている豊富な機能の習熟度を更に向上させ、オペレーションの洗練化と効率化を追求していきます。また、通常の電話機を用いずソフトフォンのみで運営するセンターや、在宅エージェントの活用を意識したサテライトセンターを随所に設置することや、マルチチャネルACDの導入を検討しています。そして、iPad、スマートフォン、さらにSNSメディアなど、コンタクトチャネルのマルチデバイス化がますます進む中、今後の新たな付加価値サービスやロケーションの展開においてもCICをもっと活用できないか検討していく考えです。

CICは直感的にわかるGUIによるインターフェースが揃っているため、クライアント様から緊急の応対窓口開設の依頼が飛び込んでも、約30分で着信設定やフローを社内スタッフが作り込み、電話窓口を開設することが可能です。

これまでの外部に発注していたものが社内対応に変わるため、対応スピードが格段に速くなると同時に、運用のランニングコストも大幅に低減しました。

システム構成イメージ



導入事例

株式会社タカギ 様



CICの導入で「プロセスの可視化」を実現。

リアルタイム監視機能の充実により、センターの稼働状況や入電コールの状態を把握。対応の可視化を実現。

タカギについて

株式会社タカギは、プラスチック家庭日用品、家庭用浄水器の開発・製造・販売、金型事業、緑化事業を展開している企業です。製品の開発からアフターサービスまでのトータルな品質システムを確立し、お客様にとってより信頼のおける商品・サービスを提供しています。また、環境配慮商品の取扱、省エネルギー、省資源、廃棄物の削減など、地球環境に配慮した企業活動の推進も行っていきます。

導入背景と課題

本社所在地の北九州市石田から小倉駅前への移転と従来使用していた国産のプラットフォームの保守切れ、そして人員の増強を機に、システムのリプレースを検討。現在46席で月平均1万8000件に対応中ですが、ユーザー数は飛躍的に伸びており、2014年には100万人に達する見込みのため、将来的な拡張性も不可欠でした。また、呼の待ち時間がヒストリカルでしか見えず、正確なKPIの計測も困難であったため、リアルタイムでのモニタリングへの要望もございました。

システム導入に際しての検討課題は、以下のとおりです。

■ システムの老朽化と保守サポートの終了

・既設国産プラットフォームは保守期限が切れており早急なリプレースが必要。

■ モニタリングをはじめ、リアルタイム監視機能の充実

・モニタリング時にオペレータやスキルグループを任意で選択できること。

■ レポート機能の拡張

・オペレータごとの保留時間や離席時間の内訳などの詳細が把握できること。

■ 設定変更を内製化できる柔軟性

・IVRのフロー変更やスキルの付け替えなど、設定変更は自社で実施できること。

システムリプレースにあたり、複数ベンダーから提案を受けた結果、将来的な拡張性を含め、規模や機能、そして価格面も含むインタラクティブ・インテリジェンスのCustomer Interaction Center(CIC)を採用しました。また、今回提案から導入、インテグレーションを担当したのは岩崎通信機です。

「センターの課題、予算など当社の状況を見据えたうえで必要な機能を過不足なく、それも自社製品にこだわらずに提案していただき、信頼できると感じました」(山田センター長)と、提案能力も大きな要素となりました。

ソリューション

CICは1システムだけで約5000エージェントまでカバーできるIP-PBXベースのコンタクトセンター・プラットフォームです。IVR、通話録音、モニタリング、スキルベースのACDなど、今回の要件に必要な全ての機能をオール・イン・ワンで提供しています。

また、CICだけでなく岩崎通信機製オリジナルアプリケーション「IW-CIC Active Layout」、「IW-CIC Reporting」も併せて採用となりました。「IW-CIC Active Layout」は、座席レイアウトごとにオペレータの状態をリアルタイムで表示できるソリューションです。「IW-CIC Reporting」は、CICから統計データを取得して、多彩な統計帳票を提供します。これにより以前は取得できなかった保留時間や離席時間の内訳なども把握できるようになりました。

構築開始から稼働までの期間は正味2カ月でしたがインタラクティブ・インテリジェンスと岩崎通信機は、短期間にACDのスキルグループ設定からIVR、音声録音装置、KPI(Key Performance Indicator)をレポートする統計管理システムなどを大きなトラブルなく導入しました。

導入効果

CICの導入により、接続品質を把握するためのモニタリングやKPIのレポート機能が充実しました。かつては、リアルタイムにモニタリングをする際、オペレータやスキルグループを任意で選択できませんでした。KPIについても、「応答率はチェックできるのですが、応答時間をリアルタイムで確認できなかったため、つながったときにそのまま乗ればいいのか、それとも“お待たせいたしました”“大変お待たせいたしました”というひと言が必要なのか、その判断もできない状態でした。」(山田センター長)

CIC導入後は、コールセンターの状況をリアルタイムで余すことなく把握できています。とくに、フロア座席表でもある「IW-CIC Active Layout」は、CICの統計管理システムから待ち呼や待ち時間、各オペレータのステータスに関するデータを取得、表示する仕組みで、山田センター長をはじめとした現場のマネジメントにとって大きな助けとなっています。

また、従来無かった録音機能が追加されたことで、お客様とのやり取りを直接聞けるようになりました。通話内容によってオペレータへ対応の改善を促したり、フォローの言葉を掛けてあげたりするなど、主にオペレータ教育に活用しています。その他、他部門へも展開して、事象の緊急度や深刻度を共有することができるなど、情報共有にも役立っています。

もうひとつ、従来システムと大きく変化したのは、さまざまな設定変更を自社で可能とした優れたUI環境です。「オペレータのスキルの付け替えによるルーティングの優先度変更はもちろん、待ち時間が長くなっている際にかけ直しを促すアナウンスを流すなど、IVRのガイダンスやフロー変更も自分たちで可能です」(山田センター長)

設定変更は従来、外部ベンダーへ委託していました。そのため都度、時間やコストがかかり、変更を躊躇することもありました。今では社内で作業できるため月に数回は設定変更を行っています。特にガイダンスはお待ちせ状況に応じて変更するなど、細かな工夫を凝らしながら、設定しています。また、研修を終えてデビューする新人には早く慣れてもらうよう、着信を多めに割り振るなど、スキルアップの面でも内製化のメリットを享受しています。

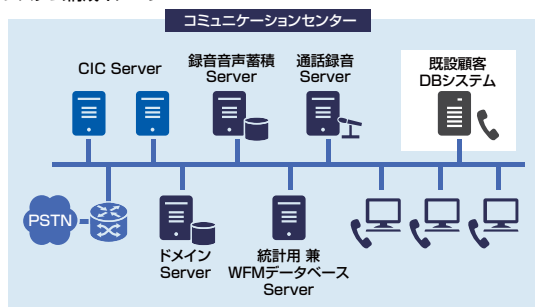
導入事例

株式会社タカギ 様

今後の課題と展望

CIC選定の1つの決め手となったのが、オール・イン・ワンによる機能拡張性です。現在、ユーザー数が飛躍的に伸びており、2014年までに100万人規模に達する見込みです。増大するユーザー向けのサポートや投資計画に応じて、順次拡張できる点に将来性を感じました。今後は、規模拡大はもちろんのこと、CICの機能を拡張し、アウトバウンドやメール対応などの新しい取組にもチャレンジする予定です。

システム構成イメージ



「センターの課題、予算など当社の状況を見据えたうえで必要な機能を過不足なく、それも自社製品にこだわらずに提案していただき、信頼できると感じました」

接続品質を把握するためのモニタリングやKPIのレポート機能が充実しました。オペレータのスキルの付け替えによるルーティングの優先度変更、IVRのガイダンスやフロー変更も自社で設定が可能です。

導入事例

株式会社ジェイ・ビー・エムコンサルタント 様

株式会社 **JBM** コンサルタント



オール・イン・ワンがもたらす「柔軟性」と「拡張性」に着目。

プレディクティブ・ダイヤラーの本格利用とインバウンドのブレンドで業務拡大。

JBMコンサルタントについて

JBMコンサルタントは、研修・教育事業でスタートし、その後、テレマーケティングからコールセンターのアウトソーシング事業へと業務内容を拡大。これら2つの事業部のリソースを組み合わせ、より精度の高いサービスを提供しています。現在のコールセンター拠点およびエージェント席数は、本社内センター約80席と2013年6月から本格的に業務を開始した熊本支店内センター「熊本カスタマーディライトセンター」約60席で運営しています(2013年10月現在)。本社センターはアウトバウンド業務を主体に行い、熊本センターではクライアント企業のニーズを取り込みながら、今後インバウンドの拠点にして行く予定です。

導入背景と課題

それまで使用していたコールセンターシステムはASP型をベースにアウトバウンド(プレディクティブ・ダイヤラー)とインバウンドをカバーしていました。アウトソーシング事業のボリュームが拡大し、受託業務が複雑化するに伴い、より本格的なシステム構築の必要性が高まりました。検討にあたり重視したのは、「本格的なアウトバウンド機能の充実」、新センターの開設や分散化といった「システム拡張の柔軟性」、それらを管理運用するための「システムの一元管理」です。今後の拠点拡張や機能の充実を睨み、柔軟性を重視しながら、従来の運用に極力影響を与えないシステム構築が求められました。

上記を踏まえ、システム導入には以下の課題解決が求められました。

■ 業務拡大やセンターの分散化に容易に対応できること

IPベースで、今後の事業展開に対して柔軟に対応できること。

■ 一元的な運用ができること

アウトバウンド、インバウンドなど機能問わず、運用管理を一元的に行えること。

■ 既存システムと遜色なく、従来運用を踏襲できること

これまでのUIから大きく変わらず、教育の時間などで業務に支障がないこと。

■ 設定変更の迅速な対応

クライアント企業からの要望に迅速に対応できること。

JBMコンサルタントではこれらの課題を踏まえ、数あるシステムやサービスを比較検討しました。その結果、必要機能をオール・イン・ワンで提供可能なインタラクティブ・インテリジェンスのCICを採用しました。

今回、導入を担当したシステム・インテグレータは岩崎通信機株式会社です。既存システムでの運用を踏襲できるようにCICのアウトバウンド機能にアドオンする独自ソフト「IW-OCS」を含め提案、構築を担当しました。

ソリューション

インタラクティブ・インテリジェンスのCICはオープン性に優れたIPベースで機能拡張やセンター拠点拡大などに柔軟に対応でき、さらにIVRや通話録音、アウトバウンドなどの各機能を装備しているオール・イン・ワン・ソフトウェアのため、必要に応じて機能を追加することができます。これにより初期導入コストを大幅に削減することができました。

そして、重要なアウトバウンド業務の継承性については、Slerである岩崎通信機が、CICにアドオンする同社のアプリケーションソフトウェア「IW-OCS」を提供しました。CICのプレディクティブ・ダイヤラーのUIを従来の運用に近い形にカスタマイズすることができたのも選定の大きなポイントとなりました。

導入効果

オール・イン・ワン・プラットフォームであるCICは本格的なアウトバウンド機能(プレディクティブ・ダイヤリング)とインバウンド機能の両方を提供でき、管理ツールや通話録音などアドオンされる機能も一元管理できる点を重視し選定しました。

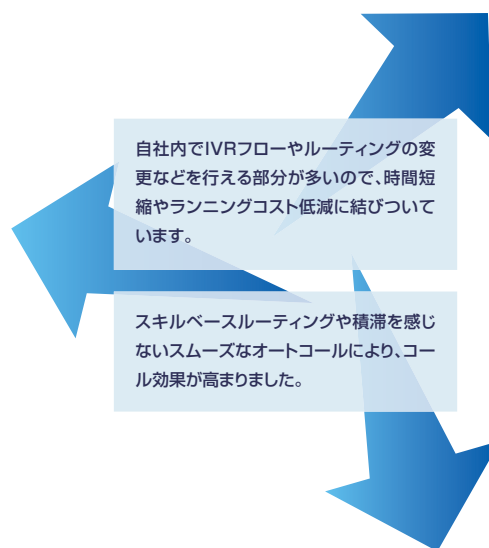
GUIによる優れたユーザーインターフェースが揃っているため、自社内でオペレータのスキル付替えやルーティングの変更、IVRの設定など様々な設定変更を行うことができるため、新規業務開設時の時間短縮、ランニングコスト低減に結びついています。

機能を増やす際に新たなサーバやシステムと組み合わせるマルチベンダーと違い、オール・イン・ワンシステムで対応できるため、必要な機能をライセンス追加するだけで使用できるので、拡張時の柔軟性も向上しました。

アウトバウンド業務の継承性についてはIW-OCSを使い「発信リストの入出力、架電ルールのセット、オペレータ画面の作成、発信結果レポート」などの管理機能全般をGUIツールでカスタマイズすることで、移行による業務影響も抑えられました。

今後の課題と展望

今後は熊本センターを中心としたインバウンド受託の本格拡大と業務の多様化に伴い、イン/アウトバウンドのブレンド(マルチコール)運用や、メール・チャットを含めたマルチチャネル対応を進めて行く予定です。



導入事例

株式会社ジェイ・ビー・エムコンサルタント 様

