

日本NCR株式会社

FAXサーバーにMultiPort FAX II Pro.を採用し 大規模コールセンターのFAX送信ニーズに対応

FAXサーバーは、コールセンター・システムの中で重要な位置を占めている。顧客に対して詳しい情報を提供するには、FAXを利用した情報発信が不可欠だからだ。日本のコールセンター・ビジネスをリードする日本NCRでは、このFAXサーバー用パッケージに「MultiPort FAX II Pro.」を採用。大規模回線のサポートと使いやすいAPIによって、大規模コールセンターの高度なFAX送信ニーズに応えている。



日本NCR株式会社
コール・センター・ソリューション推進部
製品企画担当 シニア・コンサルタント
ヒルダム・エリック氏



日本NCR株式会社
コール・センター・ソリューション推進部
CTI担当 コンサルタント
坂本 茂与氏



日本NCR株式会社
コール・センター・ソリューション推進部
CTI担当 スタッフ・コンサルタント
妹尾 喜弘氏

近年は日本の企業の中でも、コールセンターを立ち上げるところが急速に増えてきた。

その背景にはふたつの理由がある。ひとつは“ワン・トゥ・ワン”マーケティングの重要性に対する認識が深まっていること。売り手主導から買い手主導に大きくシフトした市場で生き残るには、顧客中心型のマーケティングが不可欠になってきた。そのためにはコールセンターのような“顧客の声”を吸い上げる仕組みを、ビジネスモデルに組み込む必要がある。

もうひとつは情報技術の進歩だ。1990年代後半からコールセンター向けの製品が相次いで登場し、以前に比べて低コストかつ短期間でシステムを構築できるようになってきたのである。コールセンターの構築に関するビジネスも現在急速に拡大しつつあり、この領域に参入するIT企業も増え

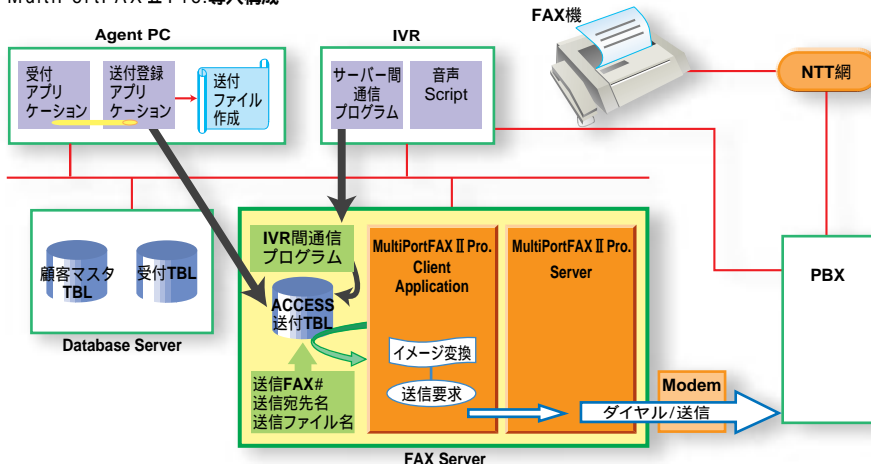
てきた。

日本のコールセンター市場を リードする日本NCR

このような中で日本におけるコールセンター市場をリードする存在になっているのが、日本NCR(株)である。コールセンター市場を対象にした明確な統計データがないためはっきりとはわからないが「おそらく日本のコールセンター市場でトップシェアを獲得しているのではないかと日本NCRでコールセンター・ソリューションのシニア・コンサルタントを務めるヒルダム・エリック氏は言う。

同社のコールセンター・ビジネスには3つの特徴がある。まず第1に大規模なものが多いこと。同社が手がけるものはほとんどが100席を超えており、最大規模なものでは500席を超えるものもあるという。

MultiPortFAX II Pro.導入構成



日本NCRにおける標準的なコールセンター・システム構成。FAXの送信は、エージェント(コールを受けるスタッフ)のPCやIVR(音声自動応答)などとFAXサーバーが連携することで行われる。

コールセンター市場全体では数十席程度のものが多いことを考えれば、かなり規模が大きいといえるだろう。当然ながらほとんどの顧客が大企業である。

第2は業種を問わないこと。同社の営業は業種別になっているが、コールセンターに関しては業種をまたいだ組織になっており、コールセンターを必要とするあらゆる業種に対応している。

第3はトータルでシステムをサポートしていることだ。業務レベルのコンサルティングからシステム設計、システム導入、運用サポートまで、すべてのライフサイクルを支援できる体制が整えられているのである。

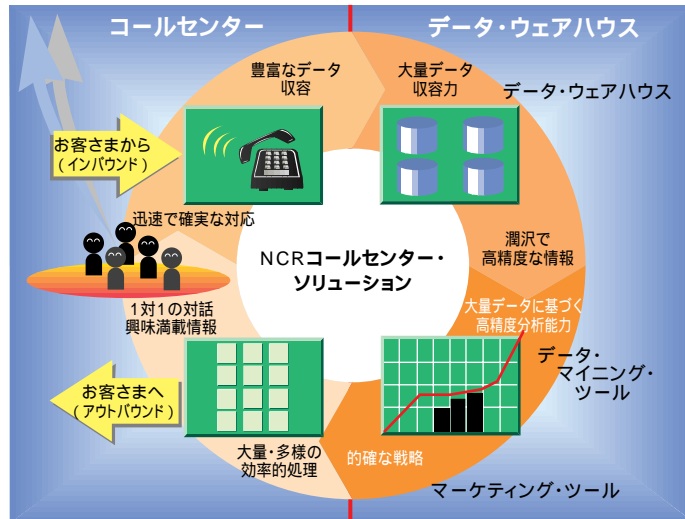
情報発信のメディアとして 重要な位置を占めるFAX

コールセンターはPBXや自動応答サーバー、データベースなど、様々な構成要素から成り立っている。その中でも特に重要な役割を果たすのがFAXサーバーだ。

「コールセンターでは電話が情報の入り口になりますが、情報の出口はFAXになるケースが少なくありません」というのは日本NCRでコールセンター・ソリューションのスタッフ・コンサルタントを務める妹尾氏だ。「もちろん簡単な情報提供であれば音声応答でアナウンスを流すケースが多いですが、詳しい情報を提供する場合やはりFAXに軍配が上がります」

例えば金融機関が顧客に対して金利情報を提供する場合を考えてみよう。特定の金融商品の金利だけであれば、音声応答で情報提供が可能かもしれない。しかし金利の変動の推移や複数商品の金利を提供するのであれば、FAXの方が便利であることは間違いない。

通販業者の中には、顧客からの電話申込をFAXで確認したり、請求書や振込依頼をFAXで送ったりするケースも多いという。このように“書面”が必要なもので、FAXなら郵送に比べて大幅にレスポンス時間を短縮できる。また紙をFAXで送るのではなく、デジタルデータを直接FAXサーバーで送ることで、請求書などのように厳密さが要求される書類も高い品質で送ることが可能になる。



日本NCRにおけるコールセンター・ソリューションの概念図。コールセンターはデータ・ウェアハウスと連携し、ひとつの大きなサイクルを作り出す。FAXサーバーは顧客に対する情報発信メディアとして重要な位置を占めることになる。

「これまで数多くのコールセンターを手がけてきましたが、FAXサーバーが入らないケースは非常に少ないですね」と妹尾氏は言う。

MultiPort FAX Pro.は FAXサーバーのベストプロダクト

日本NCRが手がけるシステムは大規模なものが多いため、FAXサーバーは大量の送信を安定して処理できるものが要求される。このニーズを満たすために同社が採用しているのが、『MultiPort FAX Pro. for Windows NT』だ。

これは住商データコム(株)が開発・販売している純国産のFAXサーバー・ソフトであり、1台のサーバーで最大256回線という多回線をサポートする。マイクロソフト社の最新の分散オブジェクト技術「DCOM」に対応しており、アプリケーション開発のためのAPIも公開されているため、分散環境におけるアプリケーション開発を行いやすいという特長も持っている。

日本NCRがこのソフトを選択した最大の理由は「APIがしっかりしていること」だったと、同社でコールセンター・ソリューションのコンサルタントを務める坂本氏は説明する。FAX送信を自動化したり、音声応答と連動させるなどといった作り込みを行うには、使いやすいAPIの存在は必須条件だ。「APIを公開しているFAXサーバー・ソフトはほとんどありません。多回線に対応できるものでは、これ以外に

はないと言ってもいいでしょう」(坂本氏)。またイメージ処理などを簡単に行えることも重要なポイントだったという。

一方、エリック氏は「コールセンターのコンポーネントとして、ベストプロダクトを選んだだけ」と明快に言い切る。日本NCRは入手可能なFAXサーバー・ソフトの中で、『MultiPort FAX Pro.』が最も優れた製品だと判断したのである。

カスタマー・インタラクションで ますます大きくなるFAXの重要性

今後電子メールが普及しても、FAXの重要性は変わらないと坂本氏は指摘する。電話が最も手軽なメディアであることは今後も変わりなく、FAXはその延長線上にあるからだ。

いまコールセンターは、単に顧客の声を集める仕組みとしてだけではなく“カスタマー・インタラクション”、つまり顧客との対話を実現するためのツールへと進化しつつある。そこで重要になるのがタイムリーな情報発信だ。FAXの重要性がこれからますます高まっていくことは、間違いないといえるだろう。

お問い合わせ先

住商データコム株式会社

ネットワーク営業グループ

〒101-0051 東京都千代田区神田神保町3-25

住友神保町ビル

TEL.03-5276-3806 FAX.03-5276-3830

E-mail:multiport@sdcinc.co.jp

URL <http://www.sdcinc.co.jp/>