

バーチャルなコールセンターによって 多様化する顧客ニーズにきめ細かく対応

市場の成熟が進むにつれて、CRMに積極的に取り組む企業が増えている。CRMには顧客情報の一元管理と活用が必要になるが、それとともに重要になるのが多様化する顧客ニーズへのきめ細かい対応だ。日本総合研究所では、CRMのためのコールセンター構築ソリューションを開発し、複数サイトをATMネットワークで接続した「バーチャル」なコールセンターを住友クレジットサービスに提供し、業務統合と危険分散を実現させた。住商データコムのFAXサーバ・ソフト「MultiPort FAX II Pro.」の導入事例としても注目に値する。



株式会社 日本総合研究所
エレクトロニック・ビジネスソリューション事業本部
開発第一グループ
ニューメディアプロジェクトマネジャー
岡田 幸宏 氏



株式会社 日本総合研究所
エレクトロニック・ビジネスソリューション事業本部
開発第三グループ
鈴木 利幸 氏

CRMの取り組みに欠かせない 多様化する顧客への対応

「CRM(Customer Relationship Management)」への注目が、近年高まりを見せている。これは顧客との関係に焦点を置いたビジネス戦略を意味し、情報システムの面では企業内に集まるあらゆる顧客情報をデータベースに取り込み、データ分析や多様なコミュニケーション手段を通じて顧客との対応に活かしているというものだ。

このような考え方が注目を集める背景には消費市場の成熟がある。成長力の旺盛な市場では新規顧客開拓が最も重要な課題となるが、市場が成熟して成長力が鈍ってくると新規顧客開拓に大きなコストがかかるようになり、既存顧客をいかに維持していくかが重要な課題となる。このような市場で勝ち残っていくには、

CRMへの取り組みが不可欠になるのだ。

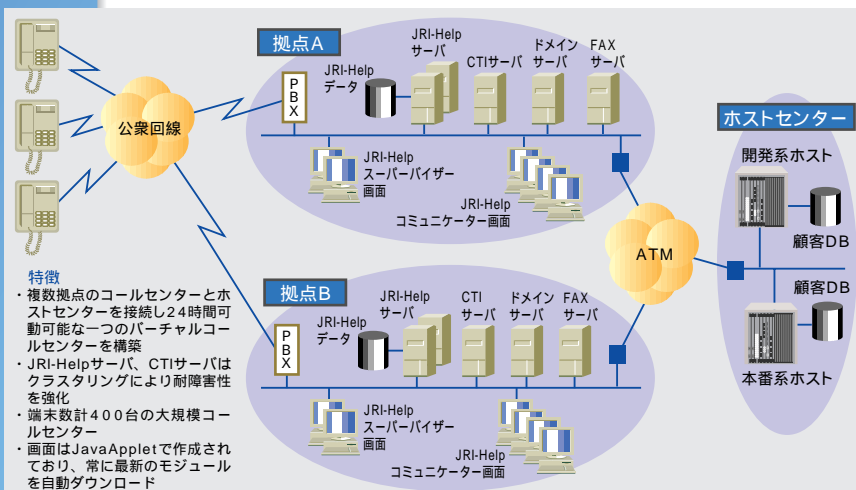
CRMで、もう一つ重要なのが多様化・複雑化する顧客ニーズへの対応である。CRMを支える顧客とのコミュニケーション手段としてコールセンターを再構築するケースが増えているが、ここでは顧客の特性に合わせた対応が不可欠になる。このような考え方を積極的に取り込んで新しい形のコールセンター構築に取り組んでいる企業も登場してきた。今回紹介する住友クレジットサービスがそれである。

バーチャル・コールセンターで 業務統合と危険分散を目指す

住友クレジットサービスは、1967年に住友銀行を中心に設立され、国内で初めてVISAブランドの扱いを開始したことで知られている。ここではすでに設立当初から会員向けの窓口や加盟店のオーソライゼーション窓口などを提供していたが、1990年代から業容が急拡大し、受電件数が年間で10～15%増えるという状況になっていた。そこで対話品質を向上させながら効率化を実現する手段として「統合コールセンター」の構築に着手。今年3月に「大阪コールセンター」、5月に「東京コールセンター」を開始した。

「このコールセンターの最大の特長は、複数のサイトを連携させた“バーチャル”な仕組みを持っていることです」と、このコールセンターの設計・開発に携わった日本総合研究所の岡田幸宏マネジャーは言う。現在コールセンターのサイトとしては、東京に1拠点、大阪に1拠点が設けら

JRI-Help導入によるコールセンターシステムの構築例。





JRI-Helpの画面例。コミュニケーターが顧客コールに対応するためにはこのような複数の情報画面が必要になるが、JRI-Helpではコミュニケーターの意識の流れを考慮しながら、これらの画面の表示タイミングをコントロールできるようになっている。

れており、これらの間をATMネットワークで接続。顧客情報は計算機センターのメインフレーム上で一元管理されており、各コールセンターからはこのデータにリアルタイムにアクセスし、どのサイトからも同じデータにアクセスできるようになっているのだ。

それではなぜ、このような構成にする必要があったのか。岡田マネジャーはその理由を「地域的に1箇所に集中させることが難しかったことと、効率的なコールセンター運営を実現させたかったから」と説明する。

クレジットサービスは地域毎に固有の営業展開を行っているケースが多く、これまでも東京と大阪で顧客対応を行う体制をとってきた。しかしその一方で、顧客に関する情報は一元管理が求められる。また予期せぬ災害などに備え危険分散を行う必要もある。さらに、夜間の対応などでは一部のサイトがサービスを代替し、効率的な人員配置が求められる。たとえば現在、大阪サイトは9～21時の対応となっており、それ以外の時間帯は24時間体制で運営している東京サイトに自動転送されるようになっている。このような相反するニーズに応えるには、このようなバーチャルな構成が不可欠だったのだ。

パッケージ製品とJavaでアプリ構築 FAXサーバにはMultiPort FAX Pro.

ミドルウェアにパッケージ製品を積極的に採用し、その上でJavaによってアプリケーションが開発されていることも大

株式会社 住友クレジットサービス

1967年12月、住友銀行を中心にクレジットカード業務を行う会社として設立。VISAブランドのクレジットカードを国内で初めて取り扱ったカード会社として知られている。資本金40億円、従業員数1650名、売上高2兆1042億円（1999年3月末）。

きな特徴だ。コミュニケーター支援システムとしては、日本総合研究所のコールセンター用業務パッケージ「JRI-Help」CTIミドルウェアとしてはジェネシス社の「T-Server」、そしてFAXサーバとしては住商データコム「MultiPort FAX Pro.」を採用。これらの最新の技術を融合し、かつネットワークを介したバーチャルな開発体制によって、開発作業の効率化を実現した。

ユーザーの使い勝手に配慮したアプリケーション内容も注目に値する。「たとえば顧客から電話がかかってきたとき、多くのコールセンターシステムでは顧客情報や履歴情報、業務情報などが、データベースへのアクセスが完了した順に画面に表示されるようになっていきます」というのは、日本総合研究所の鈴木利幸氏だ。「しかしこのシステムではJRI-Helpの機能によって表示シーケンスを制御し、コミュニケーターが必要とする順番で情報を画面に表示します。このような配慮はコミュニケーターの作業上のストレスを軽減するのに大きな効果があるのです。この機能はユーザーから高い評価を受けており、日本総合研究所はこれによって特許を出願中であるという。

今後の計画では、業務日誌の作成などはFAXサーバの機能を利用してバーチャルに処理される予定だ。以前は紙に書いたものを社内便で送っていたが、今後はそれぞれのサイトで入力したものをFAXで送信する。また顧客に送信するFAXには、上司の「証印」を付ける機能も作り込まれている。「通常のFAXソフトは決まりきった機能しかないものが多いですが、



株式会社日本総合研究所

1969年2月に設立された国内有数のシンクタンク。「知識エンジニアリング」の実現を基本コンセプトに、経済調査、事業戦略コンサルティング、システムインテグレーション、科学技術計算、政策提言など、多岐にわたる活動を展開している。資本金20億円、従業員数2329名、売上高573億円（1999年3月末）。

MultiPort FAX Pro.は様々なAPIが用意されていて、Javaで簡単に作り込めるのがうれしいですね」と鈴木氏はいう。

このように、顧客の最前線に立つコミュニケーターに対して、電話とFAXを連携させてJRI-Helpパッケージをベースに効率的な業務運営を実現させている。

今後はさらに 多数サイトへの展開も

統合コールセンターが本番稼働してからまだ数ヶ月だが、その効果は着実に上がっている。

たとえば以前はコールセンター全体のパフォーマンスを計測することが難しかったが、現在ではどれだけのコールが取れなかったかといった情報を把握できるようになり、必要に応じて弾力的に要員を追加できるようになった。コミュニケーター一人あたりの受電数も確実に上がっており、現在年間650万に達しているコールに対して、これまで以上に的確に対応できるようになったという。

今後はVISAブランドのブラザー・カンパニーに対しても、このシステムを展開していくことが検討されている。バーチャル・コールセンターという新しい発想は、これまでになかった形で多様な顧客対応を可能にしつつあると言えるだろう。

お問い合わせ

住商データコム株式会社