

前システムのサポート終了を契機に シスコ ユニファイド コンタクトセンター エクスプレスを導入 電話システムとの連携強化で、よりよい顧客対応の基盤を構築



D&M

株式会社ディーアンドエムホールディングス
<http://www.dm-holdings.com/jp/>

音響映像機器の企画、製造、販売

導入ソリューション シスコ ユニファイド コンタクト センター エクスプレス (CUCCX)

多数の著名ブランドを有し、ユーザからの支持も厚いディーアンドエムホールディングスは、ベンダーのサポート終了に伴ってコールセンター システムを更改することとなった。シスコ ユニファイド コンタクト センター エクスプレスを選択して、導入済みのシスコ ユニファイド コミュニケーションと組み合わせることで、高い業務効率と保守性を兼ね備えたコールセンターを実現している。

導入前の課題、検討事例

- ・シスコの IP フォンとコールセンター システムの連携をスムーズに行いたい
- ・従来のシステムと同等の機能、使い勝手を新システムでも実現してサービス レベルを保ちたい
- ・システムの運用監視、保守をアウトソース化して業務効率の維持、向上を図りたい

1 導入のきっかけ——前システムのサポート終了がきっかけで、新システムへの移行を検討

著名ブランドの音響映像機器を数多く取り扱っているディーアンドエムホールディングスは、それまで運用してきたコールセンター システムのサポート終了を受けて、新しい環境への移行を進めることになった。機能やコストなどを基に各社の提案を比較検討し、シスコのユニファイド コンタクト センター エクスプレス (CUCCX) を選択した。

2 シスコを選んだ理由——IP 電話システムとの連携を考慮。販売パートナーの積極性も高く評価

- 今回、シスコを選んだ理由としては、
- ・導入済みのシスコ ユニファイド コミュニケーションとスムーズな連携が図れること
 - ・従来のサービス レベルを落とさずに、新しいシステムの構築、移行が行えると判断したこと
 - ・販売パートナーの積極的な姿勢、技術力、

対応力を評価したことなどが挙げられる。

3 導入プロセス——CUCM のバージョンアップと CUCCX の導入をまとめて実行

システムの検討期間中にシスコ ユニファイド コミュニケーションズ マネージャ (CUCM) のバージョンアップ時期も明確になったため、CUCCX の導入作業も同時に行う方向でスケジュールを調整した。システム設計や各種機能の実装では販売パートナーの尽力もあり、必要な要件を満たして作業を完了できた。

4 導入効果——電話システムがシスコに統一され、運用監視、保守対応の負担が大幅に減少

- ・前システムのオペレーションをほぼ踏襲できるシステムとなり、大きな混乱なく、安定的な運用を実現している。
- ・システムをシスコに統一したことで保守対

導入効果

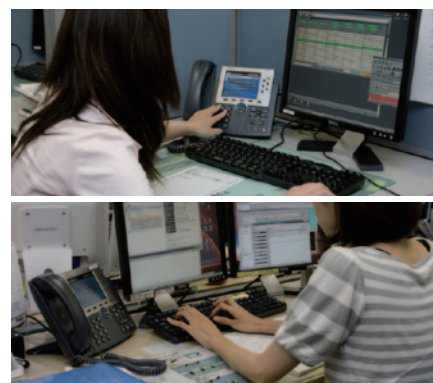
- ・電話システムをシスコに統一し、相互のスムーズな連携性を確保
- ・前システムと同等の環境を構築し、サービス レベルを維持しつつ新システムへの移行を達成
- ・販売パートナーへ一括して運用保守をアウトソースし、業務効率、コストとも高い効果を実現

応の負担が大きく減っている。

- ・電話システム全体で運用保守を依頼できる体制となり、業務効率が向上した。

5 今後の展開——レポート機能を活用し、よりよい顧客対応の基盤確立を目指す

- ・取得できるデータの活用法を確立し、顧客満足度の向上に結びつけていきたい。
- ・前システムでの慣れを吸収して、新システムの運用をさらに柔軟に行っていきたい



導入の経緯

前システムのサポートが終了することとなり、新しいシステムの構築、移行を検討

デノン、マランツ、McIntosh、Boston Acoustics、ALLEN&HEATH など著名なブランドの音響映像機器を扱っているディーアンドエムホールディングスは、それまで運用していたコールセンター システムの更改が必要となり、新しい環境への切り替えを検討することになった。各ベンダーからさまざまなソリューションの提案を受けた同社は、機能やコストなどを比較して熟考した結果、シスコのユニファイド コンタクトセンター エクスプレス (CUCCX) を選択した。

全ブランドのユーザ サポートを担っているグループ企業の株式会社シーティーエヌで、システム運用に携わっている管理部 業務課の金子義継氏は、導入の経緯を次のように話す。

「弊社は以前からシスコの IP フォンを使っており、他社のコールセンター ソリューションを組み合わせていたのですが、運用監視をお願いしていたベンダーが 2009 年 4 月をめぐりにサポートを終了することになったので、別のシステムを探す必要が生じました。

各社からご提案いただき、いずれも機能面では十分と思いましたが、IP

フォンとコールセンターのシステムが別系統になるものが大半で、相互の連携でさらにコストがかかってしまうのが難点でした。同じベンダーで揃えれば連携を含めメリットがあると判断して、シスコに決めました」



コールセンター センター長の竹内利光氏は、今回のシステム更改にあたって重要な課題があったと話す。

「弊社は複数のブランドを扱っていますので、オ

ペレータがコールを受けるときに間違いが起らないよう、直感的に切り分けられる仕組みが不可欠です。そこで、PC の画面に表示されるポップアップの色をブランドごとに変えるなど、それまでのシステムと同等の使い勝手を新しい環境でも実現する必要がありました。CUCCX が標準で備える機能を活用しながら、こちらの要望に可能な限り応えていただけたのは良かったですね。

以前のオペレーションをほぼ踏襲できるシステムになったので、それほど大きな混乱は起きていません」

システム要件の策定について、金子氏は次のように補足する。

「前のシステムも、基本的な機能だけの状態から、こちらの要望で機能をどんどん追加していったのですが、3 年近く使っていたので、我々にとってはそれが当たり前の状態になっていました。今回拝見した各社のデモはどれも基本機能が主だったので、弊社の運用がやや特殊だと改めて実感しましたが、新しいシステムで従来よりも使い勝手が悪くなることは避けなければなりません。システムの選定や要件の策定では、それまで実現していた機能をひとつひとつ確認しながら進めていきました」



導入プロセス

CUCM のバージョンアップと同時に実行し、システムをまとめて入れ替え

検討開始から導入完了までに要した期間は 1 年ほどで、CUCCX 周りの設計や構築は実質的に 2 ～ 3 ヶ月ほどで行っている。導入済みのシスコユニファイド コミュニケーションズ マネージャ (CUCM) をバージョンアップするタイミングが検討期間中に明確になったことを受けて、CUCM のバージョンアップと CUCCX の導入を同時に行う方向でスケジュールを調整したという。

また、導入時に最低限満たさなければならない部分 (機能) と、導入後に対応を進めていく部分とを切り分け、移行時のオペレーションに支障を来さないよう配慮しつつ、スケジュールを遵守するように取り組んだと金子氏は話す。

「CUCM のバージョンアップと同時にコールセンターのシステムを切り替えないと、それまでのシステムがまったく使えなくなってしまうので、その点は常に意識していました。両方同時に作業するのは初めてだったので、その意味では少しがんばったかなと思います」

新しいシステムでは、以前のシステムにあった機能の一部が仕様上実現できなかったとのことだが、細かな違いは運用面でフォローしているという。竹内氏、金子氏とも、新システムが以前とまったく同一の機能ではないことを踏まえ、今後さらに使い勝手を向上させるための取り組みをシスコや販売パートナーと共に進めていきたいと考えている。

導入効果～
今後の展開

保守対応の負担が減り、業務効率、コスト効果は大きく向上。
レポート機能の活用で顧客対応力の強化を目指す

システム切り替えから現在に至るまで、細かな調整などを行いながら、安定的な運用を実現している。コールセンターには新しい IP フォンが導入され、従来機種よりもさらに音質が向上したと好評を得ている。

今回、IP フォンとコールセンターのシステムをシスコに統一したことは、管理保守の面で大きなメリットをもたらしている。ディーアンドエムホールディングス コーポレートセンター IT グループの齊藤仁宏氏は、同社のネットワークシステム全体を管理する立場から、次のように話す。

「以前は IP フォンとコールセンターのシステムが別でしたので、保守対応も別々で、障害発生時の原因切り分けなどはかなり手間でした。相互の連動性などをこちらで考えながら切り分けて、個別に依頼するという煩わしさがありましたが、すべてシスコに統一したことで、電話システム全体で話ができ、まとめて販売パートナーに任せられるようになりました。

今回のシステム更改は、従来のベンダーがサポートを終了することに伴うアウトソースサービスの選定という面もありましたので、システム

の運用監視も全てお願いしています。ユーザーとして非常に楽になりましたね」

コーポレートセンター IT グループ マネージャーの松川賢二氏も、

障害切り分けの負担がなくなったことは大きいと話し、さらにコスト面のメリットを補足する。

「こちらのシステムや状況をわかっている人が切り分けからセッティング

までしてくれますから、負担は本当に減りました。また、そこまでの対応も含めて、リーズナブルなコストを実現できているのは、販売パートナーの尽力のおかげでしょう。こちらの要件をクリアできる提案はいくつかありましたが、今回の提案は群を抜いてよかったですので、コスト面でも大きな効果が出ています」

今後の課題としては、レポート機能の使いこなしが挙げられるという。システムの更改によってレポート機能の使い方や取得できるデータの内容が変わったため、よりよい活用の仕方を見出すことが重要だと竹内氏は話してくれた。

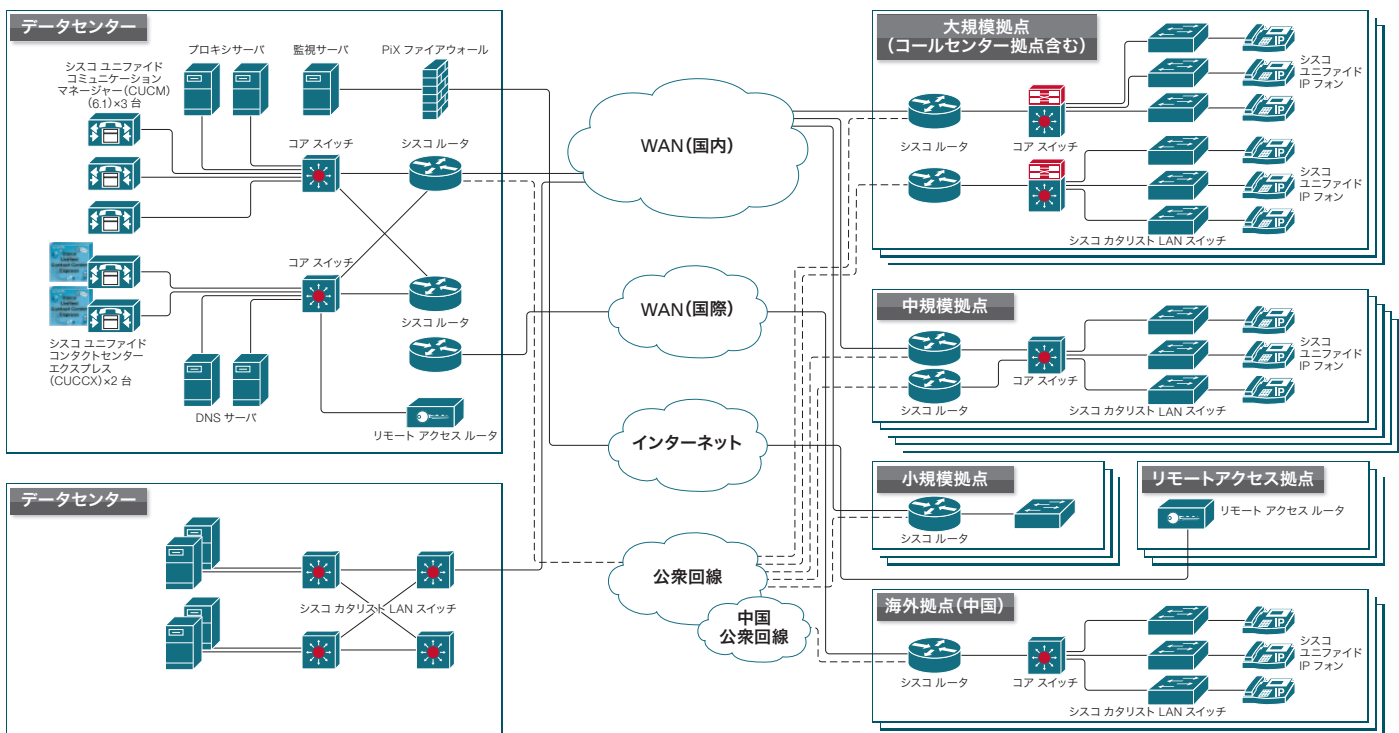
「コールセンター全体の応答率をはじめ、標準機能で取り出せるデータはさまざまですが、以前のシステムに慣れていて部分部分をどのように吸収して、さらにうまく活用できるようにしていくのが今後の大きなポイントですね。こちらがまだ使い切れていない部分もありますし、場合によっては機能の拡張なども必要になるかもしれません。ここで得られるデータを生かして顧客対応力を高め、お客さまに満足いただけるサービスを提供できるように、いっそうの取り組みを進めていきたいと思っています」



株式会社
ディーアンドエム
ホールディングス
コーポレートセンター
IT グループ
マネージャー
松川 賢二 様



株式会社
ディーアンドエム
ホールディングス
コーポレートセンター
IT グループ
齊藤 仁宏 様



会社概要

株式会社ディーアンドエムホールディングス

所在地：神奈川県川崎市川崎区日進町2-1 D&Mビル

設立：2002年5月14日

資本金：134億4,709万円（2009年9月28日現在）

株式会社ディーアンドエムホールディングスは、コンシューマー用、車載用、業務用、プロ用の高級AVブランドに対してグローバルなマネジメント及び販売のプラットフォームを、提供しています。

傘下にはデノン、マランツ、マッキントッシュ、ボストン・アコースティック、スネル・アコースティックス、エシエント、カルレック、アレンアンドヒースおよびデノンDJ、さらにD&Mプロフェッショナル、D&Mプレミアム・サウンド・ソリューションズの事業を擁し、その技術で音響・映像体験の向上に努めております。

詳細につきましては www.dm-holdings.com/jp をご覧ください。



©2009 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

Cisco, Cisco Systems, および Cisco Systems ロゴは、Cisco Systems, Inc. またはその関連会社の米国およびその他の一定の国における登録商標または商標です。本書類またはウェブサイトに掲載されているその他の商標はそれぞれの権利者の財産です。

「パートナー」または「partner」という用語の使用は Cisco と他社との間のパートナーシップ関係を意味するものではありません。(0809R)

この資料の記載内容は 2009 年 8 月現在のものです。

この資料に記載された仕様は予告なく変更する場合があります。



シスコシステムズ合同会社

〒107-6227 東京都港区赤坂9-7-1 ミッドタウン・タワー

<http://www.cisco.com/jp>

お問い合わせ先：シスコ コンタクトセンター

0120-092-255 (フリーコール、携帯電話・PHS含む)

電話受付時間：平日10:00～12:00、13:00～17:00

<http://www.cisco.com/jp/go/contactcenter/>

お問い合わせ先