



[導入事例]

企業統合に伴い 複数のコール・センターを統合 アジア・パシフィック全体の標準として Cisco IPCCを採用

日本ヒューレット・パカード株式会社

世界有数のIT企業の日本法人として活躍する日本ヒューレット・パカード。2002年にはコンパック・コンピュータと合併し、経営統合の効果を高めるための取り組みが積極的に進められている。その一環として行われたのがコール・センターの統合だ。経営効率を高め、情報の流れをスピードアップするために、重複するリソースの集約が行われたのである。新しいコール・センターの基盤としてはCisco IPCCを採用、これをアジア・パシフィック全体の標準に位置づけている。これによってメンテナンス性と柔軟性を飛躍的に向上。物理的な制約を超えた“仮想的な統合”を実現することで、時代が求める変化への対応力を高めている。

合併後の経営効率向上の一環として 複数のコール・センターを整理・統合

業界における企業競争力強化の手段として、企業合併を選択する有力企業は少なくない。合併によって戦略的なリソースをただちに確保できれば、他社に対してビジネスを有利に展開できるからだ。もちろんIT業界でもこのような動きは頻繁に起こっている。その中でも最大級の合併として注目されたのが、ヒューレット・パカードとコンパック・コンピュータの合併ではないだろうか。両社は2001年9月に企業合併に関する合意を発表。2002年5月には合併を行い、新生ヒューレット・パカード（HP）としての業務をスタートしている。

もちろん合併によって企業競争力を強化するには、単にふたつの会社の経営を統合するだけ

では十分ではない。同じ業界で活動していた2社が統合されれば、当然ながら重複するリソースも生まれることになる。この重複リソースをいかにして解消し、経営効率を高めながら本来のシナジー効果を最大化していくか。これが合併企業にとって極めて重要な課題になるのだ。HPでは合併計画を発表した直後から、この課題に対応するための取り組みをトップダウンで推進。合併後、ビジネスの基盤となる情報システムの統合や、データセンタの統合、オフィスの統合などを迅速かつ精力的に進めてきた。その取組みの多くが今後合併に直面する企業の参考となることは、疑いがないと言えそうだ。

この取り組みの一環として行われたのが、今回紹介するコール・センターの統合である。旧HPと旧コンパックには、それぞれ直販用サイトやさまざまな製品、サービスに対する問合せなどをサポートするために、複数のコール・センターを用意していた。たとえば旧HPにはコンシューマー向け販売サイト「hp eSelect」や企業向け販売サイト「hp direct」のコール・センターがあり、旧コンパックにも直販サイト「Compaq DirectPlus」や「Compaq Business Express」、「Compaq Partner Express」のコール・センターが存在していたのである。

新生HPではこれら複数のコール・センターを、アジア・パシフィック全体の視点で整理・統合。日本ヒューレット・パカード（日本HP）でも前述のすべての直販サイトをサポートする、「HP Directplus コール・センター」として再構築に着手する。2002年10月に発足したプロジェクトは、





日本ヒューレット・パッカド株式会社
テクニカルサポート統括本部
第一フィールドサポート本部
ソリューションサポート部
コンサルタント
柿本 伸明氏



日本ヒューレット・パッカド株式会社
HPサービス事業統括
システム統括本部
ES第二システム本部
アソシエイトコンサルタント
宮中 洋和氏

基本設計、機器設置、総合テスト、ユーザー・トレーニングなどを経て、2003年5月に無事本番稼働を開始したのである。

このコール・センター統合に利用されたのが、Cisco IPCC (IP Call Center) Enterprise Editionである。そしてHP Directplusコール・センターは、日本国内で最初にして最大規模のCisco IPCC Enterprise Editionの導入事例でもあるのだ。

HP のアジア・パシフィック全体で Cisco IPCC を標準構成として採用

システムの構成は図に示すとおり。

まずネットワーク全体のバックボーンになっているのが、冗長化されたCatalyst 6509とCatalyst 4006である。Catalyst 6509の方は公衆電話網 (INS1500)との接続とサーバー側のLANを担当し、Catalyst 4006はオペレーター側のLANを担当している。

サーバー側のLANは、Cisco CallManagerが搭載されたサーバー×2台、IP-IVR (Interactive Voice Response:対話型音声応答)が搭載されたサーバー×2台、Cisco ICM (Intelligent Contact Management)が搭載されたサーバー×6台を接続している。これらのサーバーはすべて冗長構成になっており、Cisco ICMに関しては機能毎にサーバーを3系統に分けた上で、それぞれについて冗長化が行われている。

オペレーター側のネットワークは、統合配線を経由して各オペレーター席に配分されている。オペレーター席にはPCとIPフォンを設置。データと音声完全にIPネットワーク上で統合されている。

コール・センター用の業務アプリケーションとしては、以前から使用しているSiebelを採用。

Cisco ICMのCTI機能とシームレスに連携し、着信電話番号や発信者番号、通話時間などオペレーターに必要な情報をPC画面上で提供したり、コンタクト履歴をすべて、一元的に管理している。Ciscoが提供するCTIドライバによって、操作性は以前と完全な互換性が保たれているため、オペレータが違和感なく業務を再開できた点も特筆されるべきだろう。

この他に、Avaya社のOctelボイス・メール・システムと、NiceCLSとNiceLogを組み合わせた全通話録音システムが導入されている。もちろんこれらもCisco IPCCと完全に連動するようにインテグレーションされ、IP化された音声データと情報をハンドリングしている。

このようにHP Directplusコール・センターは、IPコミュニケーションをベースにした最先端のコール・センター・システムだといえる。さらに注目すべき点は、この構成は日本だけではなく、HPアジア・パシフィック全体で標準化されたものだということである。

メリットは、管理性、メンテナンス性と柔軟性 物理制約を超えた“ 仮想統合 ”が可能

それではなぜHPは、アジア・パシフィック全体でCisco IPCCを採用しているのか。その理由を、日本 HP テクニカルサポート統括本部 第一フィールドサポート部 ソリューションサポート部でコンサルタントを務める柿本氏は、「管理性、メンテナンス性と柔軟性の高さにある」と説明する。

Cisco IPCC ではさまざまなレポートが完全なWebベースで提供されるため、例えばリアルタイムの混雑状況や最近の傾向などもマネジメントレベルでいつでも把握できる。アジアパシフィック全



【写真上】オペレーター席にはPCとIPフォンを設置。データと音声完全にIPネットワーク上で統合されている。

【写真右】サーバー側のLANにCisco CallManagerが搭載されたサーバー×2台、IP-IVRが搭載されたサーバー×2台、Cisco ICMが搭載されたサーバー×6台を接続。これらのサーバーはすべて冗長構成になっている。



域のコールセンターとビジネス状況が一目瞭然となったわけだ。ビジネスにおいての確かな意思決定を迅速に下すことができるようになったところは、まさに本来の狙い通りといえるだろう。

メンテナンス性については、実は以前のHP Directplusでは、PBXをベースにしたコール・センター専用システムが利用されていた。これは専用システムということもあり使い勝手は良かったが、大きな設定の変更にはベンダー作業が必要だったという。たとえばオペレーターの席を随時増設する場合、PBXの変更設定を社外の業者が行わなくてはならず、手間とコストがかかっていたのだ。しかしCisco IPCCならPCとIPフォンをイーサネット・ポートに接続するだけでいい。メンテナンスを完全に、自社内の人的リソースだけで行うことが可能なのだ。

メンテナンスの窓口を統合できるのも大きなメリットだ。一般的な企業では、IPネットワークはIT部門、電話とPBXは総務部門を通して外部業者が担当するケースも多いと思われるが、電話をIPフォンに置き換えれば、IPネットワークの一端として扱うことができる。そのため電話も含めてすべてネットワーク監視ツールで一元管理し、IT部門が高い水準で対応できる。

さらにシステム監視を遠隔地から行ったり、複数のコール・センター間で相互監視やダイナミック



複数のコール・センターを、アジア・パシフィック全体の視点で整理・統合し、すべての直販サイトをサポートする、「hp directplus コール・センター」を構築。このコール・センター統合に利用されたのが、Cisco IPCCである。

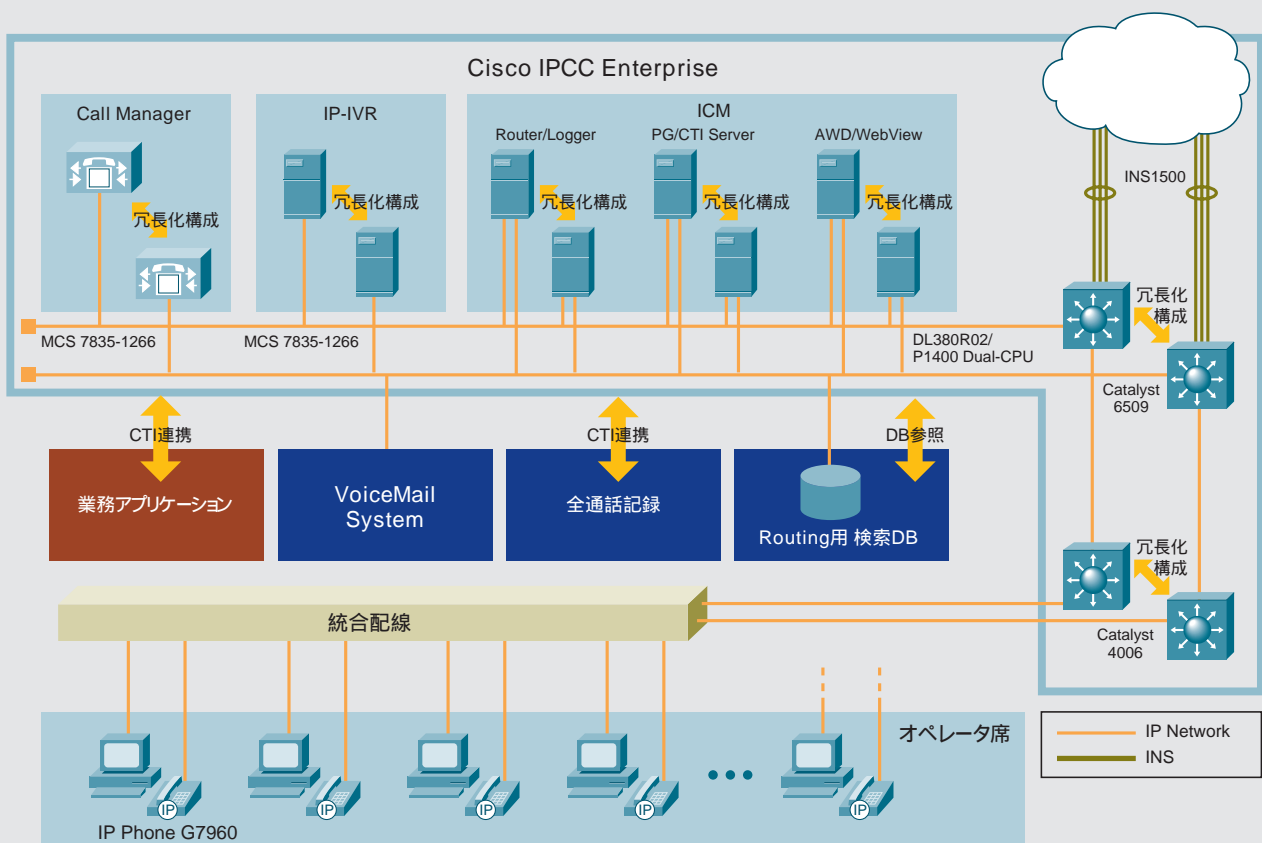
な負荷分散を行うことも可能になる。HPではコール・センターの可用性を高めるために、実際にアジア・パシフィック内で遠隔監視を行っている。たとえば日本国内のHP Directplusコール・センターは、マレーシアのコール・センターからも監視されているのである。

このように管理性やメンテナンス性の向上だけでも数々のメリットがあるが、これら以上に重要なのが柔軟性の向上だといえるだろう。Cisco IPCCはIPネットワークが通じるところであれば、どのような場所でもコール・センターとして利用でき

る。このため物理的な制約を乗り越えた“仮想的な統合”が、簡単に実現できるのである。たとえばビジネスが成長し、オペレーター数を追加するためのオフィス空間が足りなくなったケースを考えて欲しい。Cisco IPCCなら他のオフィスにIPネットワークを接続するだけで、コール・センターの規模を拡大できるのだ。

「物理的な制約がなければ、コール量の変動にダイナミックに追随することも容易になります」と柿本氏。たとえばキャンペーンを実施する際に、一時的にCTIを使った同じシステムを使うオペ

hp directplus コール・センター ネットワーク構成図



レーターを社外施設などで増やすといったことも簡単に行える。これはPBXベースの専用システムでは極めて困難だといふ。また新しいサービスの追加も容易になる。場合によってはオペレーターの自宅と接続し、在宅エージェントとして活用することも考えられるといふ。

もちろん柔軟性の向上は、コールセンターの拡張性だけではなく、内部の構成変更にも大きな威力を発揮する。「たとえばオペレーターのグループ再編成が以前に比べてはるかに容易になりました」と指摘するのは、日本HP HPサービス事業統括システム統括本部 ES第二システム本部でアソシエイトコンサルタントを務める宮中氏。オペレーターのグループは担当するサービス等によって分けられているが、サービス毎のコール量は常に一定であるわけではなく、時間の経過や状況の変化によって大きく変わっていく。そのため担当オペレーターの数も必要に応じて調整する必要があるが、Cisco IPCCならこのような対応も簡単に行えるといふ。またオペレーターに対するコール配信のルールも変更しやすい。現在はコール分配を最適化するために、様々なトライアルを繰り返しているといふ。

高い柔軟性を確保できれば、ビジネス内容や規模の変化、市場の動き等に素早く追従できる。

これは変化の激しい環境の中で競争力を維持・向上させる上で、欠かすことのできない要素だといえるだろう。

シスコの採用は戦略的な決定 今後は社外へのシステム提供も

実はHPによるCisco IPCCの採用には、もうひとつ重要な狙いがある。それはCisco IPCCをベースにしたソリューションを、自社のソリューション・ビジネスの武器にしていくということだ。HPは数多くのパートナー企業と共に、優れたソリューションを数多く提供している。今回構築されたコールセンターも、これらのソリューション群の重要な要素のひとつなのである。

「社内のコールセンターにおけるシスコ製品の採用も戦略的な決定です」と柿本氏は説明する。先進的なソリューションをまず自社内で展開し、そのノウハウをお客様に提供することは、HPの基本的なスタンスなのだといふ。たとえばHPはSAP R/3の大規模ユーザーとして知られており、SAPソリューションの提供でも群を抜いた存在感を示している。これは同社がSAPを先進的なソリューションに位置づけているからだ。これと同様にシスコのテクノロジーも先進的であると評価されており、自社のシステムとソリューション・ビジネス



Cisco IP Telephone 7960

スの両方で、積極的に活用されているのだ。既に海外で他を圧する多くのIPCC導入を行ってきたHPが、いよいよ日本企業にもグローバルなノウハウと体制を提供しようとしているようだ。

今回のHP Directplusコールセンターの構築は、プロジェクト開始から本番稼働まで約半年かけているが、今後は3~4ヶ月程度で導入可能であり、PBXベースのシステムは先スムーズに構築できるという。すでにソリューションを提供する体制は整えられており、「引き合いもすでに十数件いただいております」と柿本氏。コストや耐障害性、対災害性など、さらに数多くの特筆すべき特徴も、見逃すわけにはいかないだろう。「Cisco IPCCをベースにしたソリューションは、他の企業でも間違いなくビジネスに大きなメリットをもたらすはずですよ」

Profile

日本ヒューレット・パカード株式会社

1963年に横河・ヒューレット・パカードとして創立。1995年に日本ヒューレット・パカードに社名変更し、1999年7月にHPの100%保有会社に。さらに2002年にコンパック・コンピュータと合併、新生日本HPとしての営業を開始する。新生HPは世界でも有数のIT企業であり、各種コンピューター・ハードウェアや周辺機器、ソフトウェアの開発・製造・販売、システム・インテグレーション、コンサルティング、運用サポートなど、多岐にわたるビジネスを展開。HP DirectplusはHP製品をWebサイトや電話で販売する直販事業であり、24時間365日の見積依頼・オーダー受付や迅速な対応など、顧客に高い利便性を提供している。

©2002 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

Cisco, Cisco Systems, および Cisco ロゴは米国およびその他の国における Cisco Systems, Inc. の商標または登録商標です。

その他、記載されている会社名、製品名は各社の商標、登録商標または登録サービスマークです。

この資料の記載内容は2003年7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。



シスコシステムズ株式会社

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

問合せURL : <http://www.cisco.com/jp/service/contactcenter/>

〒107-0052 東京都港区赤坂2-14-27 国際新赤坂ビル東館

TEL: 03-6655-4433

電話でのお問合せは、以下の時間帯で受付けております。

平日 10:00 ~ 12:00 および 13:00 ~ 17:00

お問い合わせ先