

[ 導入事例 ]

**IPテレフォニーが成長を続けるオフィスの効率的な電話管理を、IPCCがコールセンターの顧客サービス向上と効率化を実現**

**イー・トレード証券株式会社**



オンライン証券最大手のイー・トレード証券は、電話の効率的な管理・活用と、コールセンターにおける顧客サービス向上および効率化を目指し、IPテレフォニーとコンタクトセンターソリューションの導入を行った。ここでは、IP-PBXとして「Cisco CallManager」が、コンタクトセンターソリューションとして「CISCO IPCC (IP Contact Center) EnterpriseEdition」が採用されている。これにより、コスト削減と同時に、組織の拡大にも柔軟に対応できるIPテレフォニー環境を獲得。サーバ類をデータセンターで集中管理することによって、オフィス内の異動だけでなく、新たな拠点設置も簡単に行える拡張性のあるシステム基盤を構築した。さらに、コールセンターでは、オペレータのスキルに応じてコールが振り分けられるようになり、効率化を実現すると共に、迅速で適切な応答が可能となり顧客サービスが大幅に向上した。

**導入の背景 / 課題**

- ・東京の本社と熊谷のコールセンターの通話コストがかかっていた。
- ・組織異動や編成替えが頻繁にあるためPBXの設定変更やオフィスのレイアウト変更にかかりの時間とコストがかかっていた。
- ・コールセンターの既設PBXがリプレース時期にさしかかっていた。
- ・従来コールセンターでは、「注文系」と「問い合わせ系」を別々のグループに分けて対応していたが、この方式ではオペレータに両方のスキルがあっても、どちらか一方の対応しかできず非効率だった。

**導入ソリューション**

- ・ IPコミュニケーション
  - CISCO IPCC (IP Contact Center) Enterprise Edition
  - Cisco CallManager
  - Cisco Agent Desktop( CAD )
  - Cisco IP Phone 7960G
  - Cisco IP Phone 7940G
- ・ シスコネットワークングソリューション
  - Catalyst3750
  - Catalyst3560

**導入効果(期待される導入効果)**

- ・ 本社とコールセンター間での通話コスト削減。
- ・ サーバ類をデータセンターで集中管理することによって、オフィス内の異動や設定変更が容易になっただけでなく、新たな拠点の設置も簡単に行えるようになり、拡張性のあるシステム基盤が構築できた。
- ・ アプリケーションとの連携によりクリックトゥーダイヤルが実現。
- ・ コールセンターのオペレータは顧客の要件を絞り込んでから電話に出るので、迅速な対応が可能になり顧客サービスが向上した。
- ・ 個人のスキルに応じてコールが振り分けられるので、対応できるのに電話に出られないという無駄がなくなった。

**急成長する組織に対応しきれない既存PBX設備**

イー・トレード証券は、ソフトバンク・インベストメント(SBI)グループの中核企業として、国内最大規模のオンライン証券を運営している。2005年5月現在で65万口座を持ち、2005年3月期の株式委託売買代金が野村証券を超え、証券業界最大となった。証券会社には口座数、預り資産残高、株式委託売買代金という3つ大きな指標があるが、現在このいずれもイー・トレード証券がオンライン証券のなかでトップを占めており、現在も急成長を続けている。

今回イー・トレード証券は、IPテレフォニーとともに、「CISCO IPCC (IP Contact Center) EnterpriseEdition」を導入。まずIPテレフォニーで基盤を構築したうえで、コンタクトセンターの整備も行った。

2003年12月のソフトバンク・テクノロジー(SBT)の提案を受け、2004年4月には決定。まず2004年8月末に六本木本社の電話をIPテレフォニーに切り替え、2005年2月にコールセンターのオフィス部分の切り替えを行った。そして、2005年6月13日にコールセンター「問い合わせ系」のIP化とIPCC導入、2005年7月4日コールセンター「注文系」のIP化とIPCC導入と、段階的に導入を実施した。

同社が今回IPテレフォニーを導入した目的は3つある。

まず1つめは、通話コストの削減だ。イー・トレード証券の本社は東京六本木にあり、一方コールセンターは埼玉県熊谷市にある。本社とコールセンター間の通話が多く、従来かなりの通話コストがかかっていた。

2つめは、組織異動やオフィスのレイアウト変更にも柔軟に対応できるようにすること。同社は1998年にできた若い会社で、現在急成長を続けていることもあり、組織異動や編成替えが頻繁にある。社員も急増しており、この1年で約50名増員した。同社の社員総数が、パートや派遣社員を含めて約200名という規模を考えると、急激な成長といえる。社員の内訳もパートや派遣社員の比率が比較的大きいため、入れ替わりは少なくない。

親会社のSBIでイー・トレード証券のシステムを担当するSBIシステム開発部ゼネラルマネージャー木村紀義氏は、「頻繁にある組織替えや人事異動のたびに、PBXの内線の設定変更をするのに、かなりの時間とコストがかかっていました。また、レイアウト変更の度に、床をはがして配線し直す作業を、従来は電話とLANケーブルの両方をする必要がありました」と説明する。

3つめは、コールセンターの既設PBXのリプレース。コールセンターのPBXは、1999年の開設以来利用しており、そろそろリプレース時期にさしかかっていた。

上記の理由から同社は、IPテレフォニー導入に踏み切った。

IPテレフォニーが成長を続けるオフィスの効率的な電話管理を、  
IPCCがコールセンターの顧客サービス向上と効率化を実現  
イー・トレード証券株式会社



「提案から決定までの間に、実際にシスコ製品を導入された会社の話の聞いたり、PBXでの構築との費用的な比較をして、検討を行いました。その結果、最終的にうまく行きそうだと感触を得て、決定しました」

ソフトバンク・インベストメント株式会社  
システム開発部 セネラルマネジャー  
木村 紀義 氏

## IPテレフォニーで急成長する組織に柔軟に対応

イー・トレード証券がシスコのIPテレフォニーを導入することによって、得られたメリットは大きく3つある。1つめが、当初の目的のひとつだった本社とコールセンター間での通話コスト削減。

2つめは、設定やレイアウト変更、拡張などへの柔軟な対応だ。サーバ類をデータセンターで集中管理することによって、オフィス内の異動だけでなく、新たな拠点を設けることも簡単に行えるようになった。イー・トレード証券のコールセンターは、一部のアウトソーシングを行っている部隊も入れると、約150名体制で対応を行っている。しかし、急成長を続けていることもあり、今後拠点が増えることは十分に考えられる。イー・トレード証券 経営企画部 システム企画課 課長補佐 蟹江英昭氏は、「CallManagerなどはすべてデータセンターにあり、コールセンターはゲートウェイと電話だけで動かしています。ですから、今後拠点が増えたとしても、ネットワークを1本ひけば、使えるしくみになっており、それはたとえ拠点が海外にできたとしても同じことです。そういう意味で、拡張性のあるシステム基盤ができたと思っています」と語る。

3つめは、クリックトゥーダイヤルの実現だ。「いままでは内線をかける場合、紙で作った内線表を見ながらダイヤルしていたのですが、今はパソコンの画面から内線、外線ともワンクリックで発信できるようになりました」とイー・トレード証券 社長室 次長 出井直樹氏が語るとおり、パソコン画面からワンクリックで簡単に電話ができるようになった。このIP電話アプリケーション「CallStyle(R) Desktop Commander」はSBTが開発し、熊谷コールセンターとの内線通話や、顧客対応時間の短縮による生産性向上を実現している。



六本木本社に導入されたCisco IP Phone 7960G。



「コールセンターはゲートウェイと電話だけで動かしていますので、今後拠点が増えたとしても、ネットワークを1本ひけば使えます。そういう意味で、拡張性のあるシステム基盤ができたと思っています」

イー・トレード証券株式会社  
経営企画部 システム企画課課長補佐  
蟹江 英昭 氏

## 顧客サービス向上とコールセンター オペレーションの効率化を目指し

### Cisco IPCCを導入

一方IPCC導入の目的は、顧客サービスの向上とコールセンターの効率的な運営である。この点についてイー・トレード証券 コールセンター長 松本正則氏は、「当社の電話対応には大きく注文系と問い合わせ系の2つがあります。それぞれ内容が異なるため従来はこの2つを別々のグループに分け、それぞれ対応していました。しかしこの方式では、両方の対応が可能な人でも、どちらか一方にしか対応できません。これでは非効率ですし、たとえば注文系のコールが殺到した場合、注文系にも対応できるオペレータが問い合わせ系のグループにいて、その人の手が空いていても受け手ができないので、お客様をお待たせする結果になってしまいます」と説明する。

イー・トレード証券は、これらの課題を解決するため、IPテレフォニーに加えて、コンタクトセンターソリューションの導入を決めた。SBTの提案により、シスコのIPテレフォニーとIPCCによって、IP電話もコールセンターの効率化も実現できることはわかったが、まだ国内の導入事例が多くなかったため、若干不安があったという。



「オペレータが、あらかじめお客様の用件を絞り込んでから電話に出ることができるようになったので、間違いなくサービス向上につながっています」

イー・トレード証券株式会社  
社長室 次長  
出井 直樹 氏

「提案から決定までの間に、実際にシスコ製品を導入された会社に話を聞きに伺うなど、本当にだいじょうぶなのか、PBXで作ったときと費用的にどうなのかといったところを検討しました。その結果、最終的にうまく行きそうだとの感触を得て、決定しました」と木村氏は語る。

今回イー・トレード証券が構築したシステムは、図に示すとおり。全面的にネットワークをIP化することにより、通信速度と信頼性が向上し、ネットワークセキュリティは強固なものになった。IPCCや呼制御を行う「Cisco CallManager」などのサーバ類は、すべてデータセンターで集中管理を行い、重要な機器はすべて二重化。障害時は自動切替されるように構成した。また、WAN回線も冗長化し、データ系・音声系どちらか一方のWANに障害が発生した際は自動迂回されるように構成することで、証券会社の注文系というクリティカルな業務内容を支える、より堅牢で信頼性の高いシステムを実現している。データセンターと本社およびコールセンターは、シスコのL3スイッチで接続されており、IP Phoneは本社、コールセンターとも約150台ずつ導入されている。

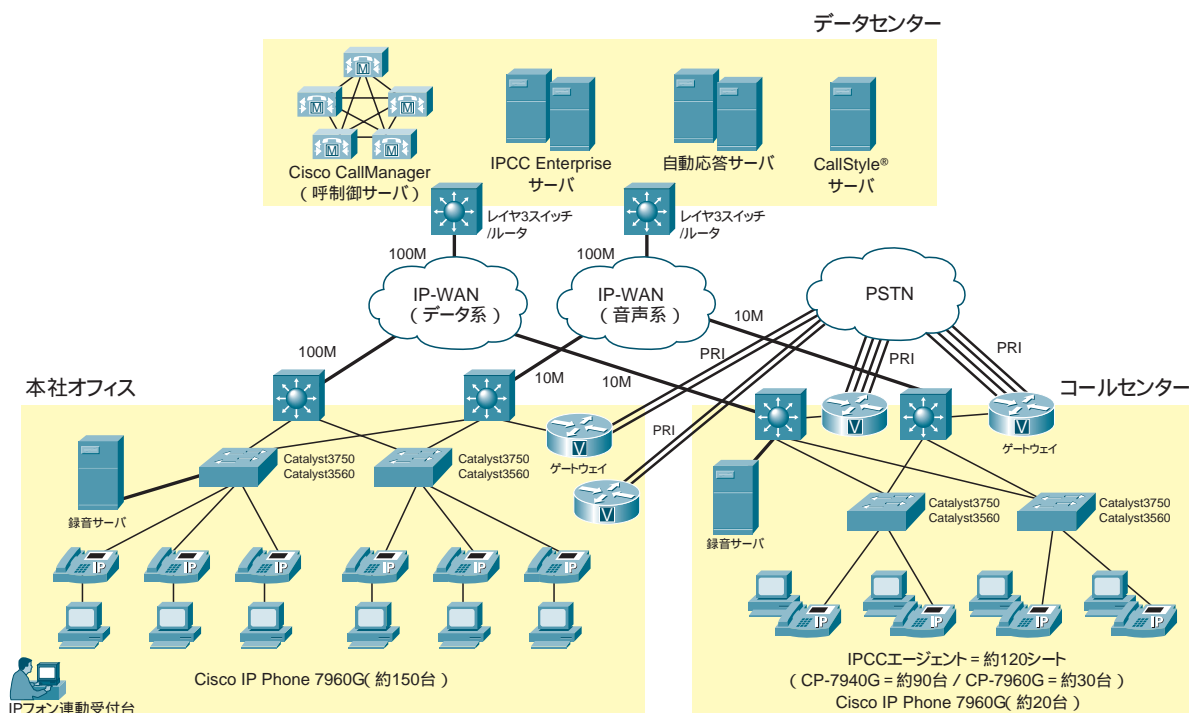
コールセンターのオペレータは、パソコン画面を操作しながら電話を受けるため、「Cisco AgentDesktop( CAD )」を利用している。CADは、パソコン画面上で電話の操作ができるコールセンター用のソフトウェア。スーパーバイザー権限を使えば、配下のオペレータの状態を確認できるので、たとえば電話が長引いているオペレータにアドバイスを与えるといったことも可能になる。



コールセンターに導入された Cisco IP Phone 7960G。

### オペレータのスキルに応じてコールを自動振り分け

イー・トレード証券のIPテレフォニーの導入は、本社が稼働してからコールセンターが稼働するまで約半年のタイムラグがある。それは最初に導入した本社で3カ月ほど評価期間を設けて、問題がなければコールセンターも入れるという方針だったためだ。コールセンターは同社の営業の最前線であり、生命線である。失敗は許されない。その意味で慎重にも慎重を期して、導入に望んだ。



IPテレフォニーが成長を続けるオフィスの効率的な電話管理を、  
IPCCがコールセンターの顧客サービス向上と効率化を実現  
イー・トレード証券株式会社



「IPCCの導入によって、座る場所に関係なく、  
個人のスキルにあわせてコールを振り分けられるようになったので、  
対応する能力があるのに電話に出られないという無駄がなくなりました」

イー・トレード証券株式会社  
コールセンター長  
松本 正則 氏

本社で使い始めた直後は若干ノイズが入るといった問題もあったが、SBTと共に設定を変更することで改善。また、構築作業と平行して、CADの使い方に関するオペレータ教育も、SBTの担当者を講師に実施し、理解度に合わせて補習を行うなど、入念な準備を行った後、コールセンターへの導入を実施した。

IPCCの効果としては、大きく2つある。

まず1つめは、顧客サービスの向上だ。イー・トレード証券のコールセンターに電話をかけると、まず自動応答で顧客の用件を確認していく。顧客が質問に答えて該当する番号のボタンをプッシュしていくと、その用件に対応できるオペレータが電話を受ける仕組みだ。出井氏は、「オペレータが、あらかじめお客様の用件を絞り込んでから電話に出ることができるので、お客様をお待たせしたり、他のオペレータにまわしたりということが少なくなります。間違いなくサービス向上につながっています」と言う。

2つめは、コールセンター オペレーションの効率化だ。これについて松本氏は、「IPCCの導入によって、座る場所に関係なく、個人のスキルにあわせてコールを振り分けられるようになりました。これによって、対応する能力があるのに電話に出られないという無駄がなくなりました」と語る。

## IPテレフォニーとコールセンターシステムの さらなる連携を目指す

今後イー・トレード証券は、IPテレフォニー、コンタクトセンターの両方とも、効率的なオペレーションと充実したサービスを提供できるよう、さらに環境を整えたいという。

IPテレフォニーについて木村氏は、「今お客様からの電話は日に約3,000本です。これをすべてフリーダイヤルで受けているので、その通信費はかなりの額にのぼっています。そこをなんとかしたい。たとえば、お客様がYahoo! BBに加入されていれば、当社まで無料でかけられるといったようなことを実現したいと思っています」と語る。

一方コンタクトセンターについて松本氏は、「将来的には、IPCCとCRMシステムを連携させて、お客様の属性情報がコールセンターのオペレータ画面にポップアップされるようなしくみも取り入れたいと思っています。また、IVRシステム(自動音声応答装置)で、注文を受けるといったことも実現したいですね」と言う。

イー・トレード証券は、今回のシステム構築で効率化やコスト削減と共に、顧客サービスの向上も実現した。今後もさらなるチャレンジを続け、オンライン証券のトップランナーとして、より一層の成長を続けていくに違いない。

## Profile

### イー・トレード証券株式会社

本社: 東京都港区六本木1-6-1

設立: 1998年10月

資本金: 214億6,337万円

従業員数: 名(2005年 月現在)

イー・トレード証券は、ベンチャーキャピタル、証券会社、住宅ローン会社などの子会社群を擁するユニークな総合金融グループである、SBIグループの中核証券会社。日本におけるオンライン総合証券の先駆者として、画期的な手数料体系と先進的な機能、豊富なサービスを提供することにより数多くの投資家の支持を受け、特に重要な指標である口座数、預り資産残高、株式委託売買代金ともにオンライン証券トップの地位を築いてきた。経営理念である「顧客中心主義」を貫きながら、「業界最低水準の手数料体系」、「豊かつ良質な投資情報、リアルタイム取引ツールの提供」、「魅力ある投資機会(商品)の提供」、「取引の安全性の提供」に努めることにより、投資家の便益を高める金融サービスの創造を目指す。Eコマースサイトのランキングを行っているゴメス社の「オンライン証券ランキング」では、6期連続総合第1位を獲得している。

<http://www.etrade.ne.jp>

©2005 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2005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。



シスコシステムズ株式会社

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

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

〒107-0052 東京都港区赤坂2-14-27 国際新赤坂ビル東館

TEL: 03-6670-2992

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