



●導入の背景/課題

- ・以前使っていたコールセンターシステムはアプリ部分で老朽化やDB肥大化等によるレスポンスの悪化、サポート切れ等の問題があった。
- ・導入から5年が経過していたので、新しい業務に対応していくには無理があった。
- ・交換機をコールセンターで運用せざるを得ず、迅速な対応が難しかった。また、問題発生時にユーザの手を煩わせていた。

●導入ソリューション

- ・IPコミュニケーション
 - Cisco Unified Contact Center Enterprise
 - Cisco Unified CallManager Enterprise
 - Cisco IP Phone 7960G

●導入効果 (期待される導入効果)

- ・コールセンターを拡張する際の選択肢が広がり、場所の制約を受けない構築が可能になった。
- ・営業店への電話をコールセンターで受けるような、多様な使い方が可能になるインフラができた。
- ・システムをデータセンターで一元管理できるようになったので、管理レベルが向上した。

IP化により、コールセンターのマルチサイト化を実現 柔軟で効率的なコールセンターの運用も可能に

新光証券株式会社

新光証券は、全国ネットのフルライン型証券会社として、スタッフ、コールセンター、インターネットの3つの選択肢を使い分け可能な「新光3 (スリー) サポート」を提供し、顧客の利便性を図っている。同社は、2001年に構築したコールセンターを、「Cisco Unified Contact Center」を利用した、IPベースのコールセンターにリプレース。2006年9月30日より稼働を開始した。さらに、マルチサイトが容易なIPの利点を活かし、2007年1月には第2コールセンターも稼働予定だ。従来現場に置いていた交換機も撤去し、データセンターですべて管理可能になったため、管理レベルも向上。柔軟性と将来性のあるIP化を行うことによって、今後の活用の幅も広がった。

接客スタッフによるきめ細かな 顧客サービスを支えるコールセンター

新光証券は、「クライアントファースト」をモットーに全国94店舗、約4,000名の接客スタッフを擁し、顧客にきめ細かなサービスを提供している。その上で、コールセンターとインターネットによるサービスも整備。3つのメディアを駆使した「新光3 (スリー) サポート」として、顧客の利便性向上を目指している。また、2006年10月より支店担当者が付かず、取引チャネルを原則インターネットに限定する一方、安価な株式委託手数料で取引可能となる「ダイレクトコース」をスタート、顧客ニーズの多様化にも対応を行っている。

同社の営業の中核をなすのは、あくまでも接客スタッフ。電話やインターネットだけでは難しいきめ細かなサービスを提供している。このため、接客スタッフの生産性を最大化することが、同社の最重要課題のひとつであり、彼らは、営業時間内にできるだけ多くの顧客に深く対応することが求められている。そのためには、顧客をセグメント化し、セグメントに合ったサービスの提供が欠かせない。接客スタッフの行き届かない顧客に対し、コールセンターやインターネットを利用して、必要なサービスを提供していく必要がある。

このような同社にとってコールセンターは、非常に重要な顧客接点のひとつである。そのコールセンターを東ねる、新光証券 東京コールセンター長 濱根暁氏が、「コールセンターは、目立たず粛々と業務をこなすことが大切です」と語るとおり、同社にとってコールセンターは、問題が発生することが許されない、顧客サービスのための重要なインフラなのだ。

運用の効率化やマルチサイト対応が可能な IPベースのコールセンターを選択

同社がコールセンターによるサービスを開始したのは2001年1月から。それ以前もフリーダイヤルによる電話サポートは行っていたが、センターに集約させ、CTI (Computer Telephony Integration) システムを導入したのは、この時が初めてであった。当時導入したシステムを今回の刷新の直前まで利用。通常運用では大きな問題はなかったものの老朽化は免れなかったと、濱根氏は次のように語る。「従来システムは非常に完成度が高く、運用上大きな問題はなかったものの、老朽化やデータの肥大化によるパフォーマンスの低下が見られたことや、サポートの問題がありました。また、Windows NT 4.0を初め主要アプリのサポート切れも迫っていました。このため、2004年頃より、システム刷新の検討を行うようシステム部門への依頼をしていました。」

IP化により、コールセンターのマルチサイト化を実現
柔軟で効率的なコールセンターの運用も可能に
 新光証券株式会社



「コールセンターの稼働状況に関するレポートングや、スタッフのスキル設定の動的な変更が実現するということだったので、旧システムとの劣後が無くなり、それなら Cisco Unified Contact Center7.0 にしようと思いました」

新光証券株式会社
 コールセンター長
 濱根 暁 氏

一方システム部門としては、リプレースを行い、IP化を推進したいという強い意向があった。新光証券 IT戦略部 副部长 女屋康明氏は、「既にオフィスのネットワークは、シスコの協力を得て刷新し、IPフォンを導入していました。我々としては、複数のコールセンターを連携して運用するマルチサイト化も考えていて、そうなるマルチサイトに容易に対応できるIP化が必須だと思っていました。別の場所に新たにコールセンターを作ったとして、またそこにも交換機を置くというのは、コスト面でも運用面でも考えにくいものでした。そして、IP化するならワールドスタンダードであるシスコしかないというのが、われわれシステム部門の考え方でした」と語る。また、IT戦略部 IT戦略課 マネジャー 井上洋一氏も、「2002年にネットワークの刷新を行った際、シスコの呼制御サーバ「Cisco Unified CallManager」とIPフォンを導入しており、我々には既にその運用ノウハウがありました。したがって、コールセンターのシステムについてもCallManagerを基盤にすれば、運用管理についても効率化できますし、ひいてはコスト削減につながります。システム部門で一元管理ができるので、より確実な管理も可能になります」と語っている。

そこで、濱根氏、女屋氏、井上氏の3人で、米国サンノゼにあるシスコのExecutive Briefing Center (EBC) を訪問し、シスコのコンタクトセンターソリューション「Cisco Unified Contact Center Enterprise」の実際を確認した。濱根氏は、「現場としては、当初は信頼性の高いPBXを廃し、完全に信頼性を確立したとは言えないIP化を行うことには懐疑的でした。また、IP化によりシステム管理コストが低下してもトラブルが発生したり、運用が大幅に変更となることは「人」に掛かるコスト比率が高い部門としては容認することが出来ませんでした。そこで、EBCで実際に確認させてもらい、現在の運用とのギャップがある程度埋まることや、IPCCの信頼性に関しても問題無いとの確信を得たので、IP化に同意しました」と語っている。

Cisco Unified Contact Center Enterpriseは、 発売直後ながら機能強化された最新バージョンを選択

システムは、データセンターにCisco Unified CallManager EnterpriseとCisco Unified Contact Center Enterpriseを設置。コールセンターでは、各デスクの上にCisco IP Phone 7960GとPCが配置してあり、まず電話がかかってくると音声自動応答機能により顧客の要望を特定し、オペレータのスキルに応じてコールを割り振る。かかってきた電話番号で顧客が特定できれば、すぐに顧客データがPC上に表示される。また、職場などからかけていて特定できない場合は候補が表示され、話しながら顧客を特定していく。現在の席数は100席で、平日は8:30～21:00、土・日・祝も9:00～17:00まで稼働している。

新光証券が導入したCisco Unified Contact Center Enterpriseは、バージョンが7.0。これは、当時発売直後で、決定時にはワールドワイドで導入事例がなかったという。しかし、濱根氏はどうしても7.0にこだわった。「旧システムで実現しており、6.0ではできなかった、コールセンターの稼働状況に関するリアルタイムレポートングや、スタッフのスキル設定の動的な変更が、7.0なら



Cisco IP Phoneが導入されたコールセンターの内部

**IP化により、コールセンターのマルチサイト化を実現
柔軟で効率的なコールセンターの運用も可能に
新光証券株式会社**



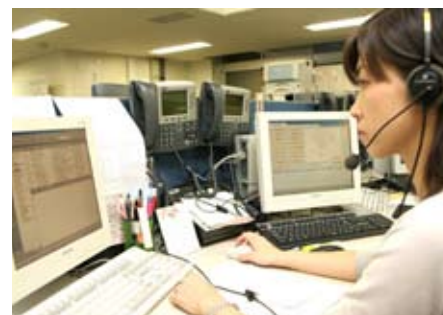
「コールセンターのマルチサイト化や、コスト面、運用面を考えるとIP化は必須で、IP化をするならワールドスタンダードであるシスコしかないというのが、われわれシステム部門の考え方でした」

新光証券株式会社
IT戦略部 副部長
女屋 康明 氏

実現するということだったので、それなら7.0にしようと思いました」（濱根氏）。

コールセンターシステムの本稼働は2006年9月30日に開始。現場を束ねる濱根氏は「慣れない部分もあり、これからというところもありますが、大きなトラブルはありません」と言う。

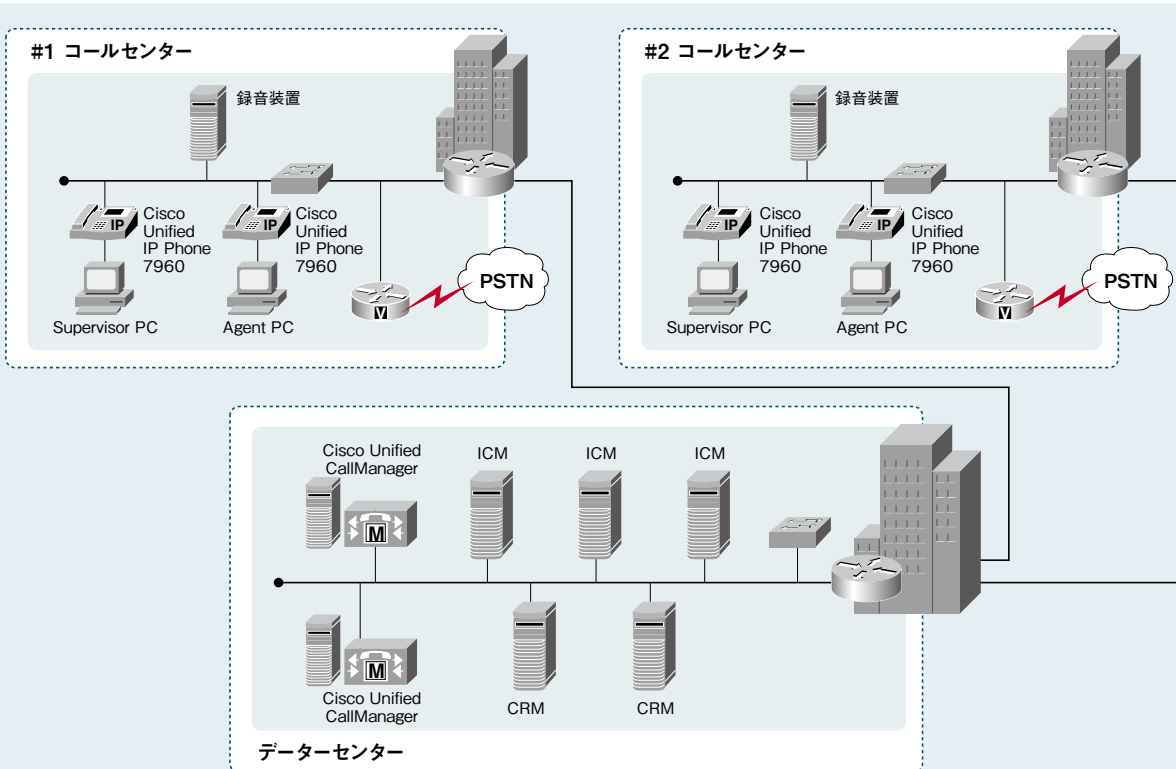
さらに、マルチサイトでの運用が容易というCisco Unified Contact Center Enterpriseの特長を活かし、現在大阪に第2コールセンターを構築中。11月には構築を終え検証を開始し、2007年1月中旬には稼働開始予定だ。井上氏は、「今回の構築はスムーズで、スケジュール通りに進みました。大阪の構築についても、元々拡張を考えてライセンスやキャパシティを用意したということもありますが、Cisco Unified Contact Center Enterpriseは拡張がしやすいので、短期間で容易にできるのは間違いありません」と評価している。



各人のPCの横に設置されたCisco Unified IP Phone 7960

**コールセンターの拡張や利用方法の選択肢が拡大、
さらに、一元管理による管理レベルの向上も実現**

新光証券が新しいコールセンターシステムによって得た最大のメリットは、コールセンターを拡張する際の選択肢が広がったことである。Cisco Unified Contact Center Enterpriseは、マルチサイトのコールセンターを連携して運用できるので、たとえば人が集めやすい場所や人件費が安





「システム構築がスムーズで、スケジュール通りに進みました。
Cisco Unified Contact Center Enterprise は拡張がしやすいので、
大阪の構築についても、短期間で容易にできるのは間違いありません」

新光証券株式会社
IT戦略部 IT戦略課 マネジャー
井上 洋一 氏

い場所など任意の場所にコールセンターを設置し、それらを組み合わせることで、あたかも一カ所のコールセンターのように運用することが可能だ。今回この利点を活かして大阪に第2センターを新設したように、場所の制約を受けない構築が可能になった。

また、利用方法の選択肢も広がった。たとえば、商談以外の営業担当者の負荷をできるだけ減らすため、営業店にかかってくる電話をコールセンターで受けるといった使い方も可能になる。

そして、もうひとつのメリットは運用が一元化できたことである。従来コールセンターのシステムはIPベースの本社の電話システムと別系統となっていたため、コールセンター独自のシステムの運用担当者がいた。ただし、その担当者は実際にはユーザであり専任ではないため、夜間や休日にトラブルが発生すると素早い対応ができないほか、本来の業務に影響を及ぼす場合もあった。女屋氏は、「ユーザの手を煩わすことなく、他のシステム同様全社の保守体制に組み込むことができたのは大きいですね。現在はデータセンターで一元管理できるようになったので、確実に管理レベルが上がりました。データセンターでは常時監視しており、しきい値を越えたらアラートが上がるので、未然に障害を防ぐことが可能になります」と語っている。

柔軟で将来性のあるIPコールセンターにより より効率的で顧客満足度の高いサービスを目指す

今回Cisco Unified Contact Center Enterpriseを導入したことによって、IPフォンとPCさえあれば、コールセンターサイトができる環境ができた。そこで、システム部門としては、バックアップ用のコールセンターを作るといった実験が可能になる。「営業とどう結びつくかは別にして、いろんなことを試すインフラができました」と女屋氏は語っている。

また、濱根氏は、オートメーション化により効率化を図りたいと次のように語る。「コール数が増加しても、コールセンターの体制をすぐには調整できません。そこで、住所変更など簡単なものは機械で受けて自動的にデータを変更するなど、人の依存を減らす方策を考えています」

さらに、女屋氏は、「Cisco Unified Contact Center Enterpriseは、Webとの連携などオプションが豊富ですが、当社ですぐにすべてを利用するというのは難しいので、シスコにいろいろ提案をしてもらいながら、徐々に活用の幅を広げていきたいと考えています」と期待を語る。

今回の刷新によって、柔軟で将来性のあるIPインフラにコールセンターシステムを統合できた新光証券。この基盤を利用し、より斬新で顧客満足度の高いサービスを提供してくれるに違いない。

Profile

新光証券株式会社

本社：東京都中央区八重洲2-4-1
創業：1917年7月
資本金：125,167,284,538円
従業員数：3,876名（2006年3月31日現在）

新光証券株式会社は、みずほフィナンシャルグループに属し、競争力のある「ミドル・リテール部門」、機動力に富んだ「法人部門」、マーケットプレゼンスの高い「商品部門」を持つ、全国ネットのフルライン型証券会社である。「クライアントファースト」を経営理念に掲げ、最高品質のサービスを追求。顧客に対して、スタッフ、コールセンター、インターネットの3つの選択肢を使い分け可能な「新光3サポート」、インターネット取引に特化した「ダイレクトコース」を提供し、高い顧客満足を得ている。

<http://www.shinko-sec.co.jp/>

©2006 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。(0609R) この資料の記載内容は2006年11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

〒107-0052 東京都港区赤坂2-14-27 国際新赤坂ビル東館

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

お問い合わせ先 (シスコ コンタクトセンター)

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

0120-092-255 (フリーコール、携帯・PHS含む)

電話受付時間：平日 10:00~12:00、13:00~17:00

お問い合わせ先