

[導入事例]

IPフォンによるシームレスなコミュニケーションで、 会社全体をコンタクトセンターに

アルファテック・ソリューションズ株式会社



ITコンサルテーションから保守サービスまでを手がけるソリューションプロバイダーのアルファテック・ソリューションズは、本社の移転を機に本社およびグループ会社にIPフォンを導入。さらに、レスポンスセンターにも、IPコンタクトセンターシステムを導入した。これにより、全社のシームレスなコミュニケーションを実現。レスポンスセンターだけで解決できない問題は、他拠点にいる開発者などに迅速に取り次ぐことで、顧客を待たせない対応を可能にした。また、社内のコミュニケーションも円滑になり、全社の一体感が高まっている。同社は今回の構築により得たノウハウを元に、顧客に同様のサービスを提供していくとともに、さまざまなアプリケーションと連携を図ることで、顧客のソリューションとなるサービスの創出を目指す。

本社の移転を機に IP フォンを導入会社のショールーム化を目指す

アルファテック・ソリューションズは、1971年に設立された日本ミニ・コンピュータに端を発する。現在は社名を変え、ITコンサルテーションから設計、構築、運用管理までの一貫したサービスを手がける独立系のソリューションプロバイダーとして事業を行っている。元々ミニコンの開発を行っていたため、今でも情報テクノロジーの根幹を熟知したエンジニアが多く残って現場のリーダーとして活躍しており、特にインフラの構築に強みを持つ。

同社はインフラの構築からアプリケーション開発、保守運用まで幅広くソリューションを提供しているが、なかでもコンタクト・センター・ソリューションには早くから取り組み、200社以上の導入実績を持つ重要な分野である。

その同社が、本社の移転を機に従来の電話をIPフォンに入れ替え、ほぼ同時期にレスポンスセンターにもIPコンタクトセンターシステムを導入。電話とデータ通信を統合した。

アルファテック・ソリューションズ 代表取締役社長 手塚弘章氏がIPフォンの導入を決断したのは、単なる運用効率を求めただけではない。「移転を機に、会社のショールーム化を実現したいとを考えました。お客様に提案する際に、当社に来て実際に動いているシステムを見てもらえば、提案を具体的にご理解いただけます。もちろん自分たちで実際に構築し、利用することによって、お客様に自信を持ってお勧めできるようになります。そのためにも今回のシステムを導入しました」(手塚社長)

場所を問わないシームレスな連携により、会社全体をコンタクトセンターに

手塚社長は、会社のショールーム化とともに、「会社全体をコンタクトセンターにする」という思いも持っていた。「レスポンスセンターは本社から離れた埼玉県戸田市にあります。そこで解決する問題はいいんですが、たとえば開発者でなければわからないような問題の場合、一旦電話を切って、本社などにいるエンジニアに問い合わせしてから回答することになり、時間がかかってしまいます。お客様の立場になって考えれば、困って助けを求めているのに時間がかかるというのは、好ましいことではありません。IPフォンにすれば、場所に縛られず転送ができるので、全社でお客様に対応できるようになります。これを目指しました」(手塚社長)。

同社がシスコを選定した理由について、今回のシステムを設計したビジネスソリューション事業部 IPコミュニケーションチーム リーダの武藤元和氏は、「シスコのサポート力や問題解決能力、

●導入の背景 / 課題

- ・レスポンスセンターだけで解決できない顧客からの問い合わせを他拠点にいるエンジニアに確認する場合、従来はそのまま転送することができず、回答までに時間がかかっていた。
- ・ロケーションごとに内線番号が異なるため、異動になると内線番号が変わってしまい、変更が面倒だった。
- ・PHSへの交換機の登録が2つまでなので、登録していない拠点から内線がかかけられなかった。
- ・レスポンスセンターでは、顧客情報の呼び出しが手動だったため、迅速な履歴の確認が難しかった。
- ・電話とデータとネットワークが2系統あり、管理が煩雑だった。

●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
 - Cisco Unified IP Phone 7970
 - Cisco Unified IP Phone 7961
 - Cisco Unified IP Phone 7941
- ・シスコネットワークングソリューション
 - Cisco Catalyst 6509
 - Cisco Catalyst 3750G
 - Cisco Catalyst 3550
 - Cisco Catalyst 2960
 - Cisco Catalyst 2950G
 - Cisco 2811

●導入効果 (期待される導入効果)

- ・レスポンスセンターから他拠点にいる開発者などにシームレスに取り次ぐことで、「会社全体をコンタクトセンターにする」という構想が実現できた。
- ・ロケーションを考えなくても、一人にひとつ内線番号でつながるようになり、利便性が高まったとともに、全社の一体感が増した。
- ・電話とデータ通信というふたつの設備を持つことによる非効率性が解消した。
- ・電話番号によるきめ細かなオペレータの振り分けを行うことで、適切な人員が対応できるようになった。
- ・アプリケーションを載せる基盤ができたことで、サービスの可能性が広がった。

IP フォンによるシームレスなコミュニケーションで、
会社全体をコンタクトセンターに
アルファテック・ソリューションズ株式会社



「IP フォンにすれば、場所に縛られず電話を転送できるので、
全社でお客様に対応できるようになります。
これを目指しました」

アルファテック・ソリューションズ株式会社
代表取締役社長
手塚 弘章 氏



「シスコのサポート力や問題解決能力、開発力が優れていることに加えて、
日本市場に対する姿勢を評価して選択しました。
お客様にも、安心してお勧めできます」

アルファテック・ソリューションズ株式会社
ボイスソリューション事業部
武藤 元和 氏

開発力が優れていることに加えて、日本市場に対する姿勢を評価して選択しました。当然当社はリセラーですから、今後お客様に提供するにも、安心してお勧めすることができます」と語っている。

システム構成は図の通り。戸田にあるテクニカルセンタに呼制御サーバ「Cisco Unified CallManager」を置き、戸田および東京本社、大阪支店、名古屋営業所およびグループ会社にそれぞれCisco ISRシリーズを導入して各拠点をつないでいる。個人はどこにいても電話が受けられるよう、それぞれPHS端末を持っており、内線はIP化されている。それとは別に、固定電話としてグループに2台程度のCisco Unified IP Phoneを設置。部署にかかってきた電話はこれで受ける。

武藤氏は、「親しいお客様は個人のPHSにかけてこられますが、そこまで親しくない場合は、部門の電話にかけてこられます。また、PHSだけだと圏外にいるような場合つながらないという問題が発生するので、まずはつなげるということで固定電話も残しています」という。

一方、レスポンスセンタには、コンタクトセンターソリューションとして「Cisco Unified ContactCenter Enterprise (旧呼称 Cisco IP Contact Center [IPCC] Enterprise)」を導入。特定の顧客には専用の電話番号を割り当てるなど、電話番号によるきめ細かなオペレータの振り分けを行い、場合によっては開発担当者に直接電話がかかるようなしくみにしている。カスタマーサポート部 運用センタ レスポンスセンタ リーダの中村良氏は、「今のところIVRで質問をして、お客様にプッシュボタンを押していってもらうような振り分けを行うつもりはありません。時間がかかってわずらわしいからです。その代わりに、Cisco Unified Contact Center Enterpriseで電話番号によるオペレータのきめ細かな振り分けができるようになりましたので、その機能を使ってオペレータのスキルや担当ごとの振り分けを行っています」と語っている。

全社のコミュニケーション力とともに、サポート力も向上

同社が今回のシステムを導入することによって得たメリットは以下の4つ。

まず、オフィスの呼制御システムとレスポンスセンターの呼制御システムを全社でCisco Unified CallManagerに統一することにより、レスポンスセンタにかかってきた電話を、そのまま本社などにいる社員につなぐことができるようになった点だ。手塚社長の「会社全体をコンタクトセンターにする」という構想が実現できる環境が整った。



ATS 本社 9F マシンルームに設置されたコアスイッチの Cisco Catalyst 6509-E (上) / ATS 本社メインオフィスである 10F のラックルームに設置されたスイッチ Cisco Catalyst 3750G (下)



「Cisco Unified Contact Center Enterprise で、
電話番号によるオペレータのきめ細かな振り分けができるようになりました」

アルファテック・ソリューションズ株式会社
カスタマーサポート部 運用センタ
レスポンスセンタ リーダ
中村 良 氏

2つめが、従来から利用しているPHSシステムとCisco CallManagerを接続することにより、ロケーションに関係なく一人、ひとつの内線番号でつながるようになったこと。従来内線番号は7桁で構成され、頭の3桁が東京や大阪といったロケーションを意味し、後ろの4桁が各自の内線番号を意味していた。たとえば、東京から大阪に異動になった場合、内線番号が変わってしまう。また、頻繁に出張に行く人の場合、いる場所によって内線番号が変わるうえ、PHSの仕様上、交換機を2つまでしか登録できないため、2カ所以上への出張があると登録している場所以外では、内線番号でかけることができなかった。さらに、登録されている内線番号以外の場所からかかってきた電話は、電話帳にないため、誰からかかってきたかがわからなかった。

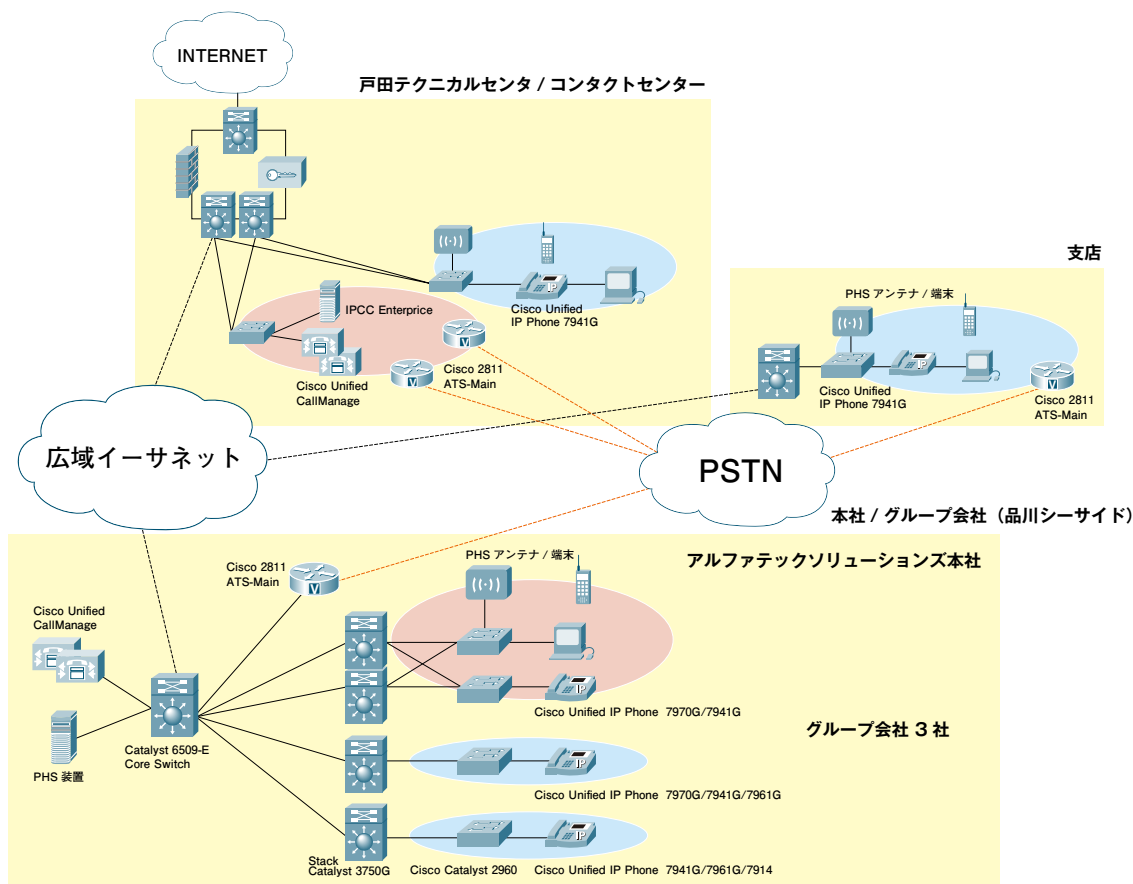
それが今は、場所に関係なくひとりに1つの変わらない内線番号が割り振られるため、どこにいるかを意識する必要がなく、かけてきた相手の名前もいる場所にかかわらず表示できるようになった。

手塚社長は、「私はしょっちゅう出張しているので、非常に便利になりましたね。また、いちいちロケーションを考えなくてもいいので、心理的な壁が消え、ひとつの会社という意識が強まった気がします」と語っている。

3つめが、サポート体制の強化である。前述の通り電話番号によるオペレータの振り分けを



IP テレフォニーにより電話とデータ通信を統合。全てのオフィスに Cisco Unified IP Phone 7941G が配置された





「従来のメニューを読み上げて番号を選択する方式から、Nuance で要件を聞いて自動的に振り分ける方式に変えることで、顧客対応のスピードは格段にアップします」

アルファテック・ソリューションズ株式会社
ボイスソリューション事業部
田川 義浩 氏

行うことにより、よりきめ細かで迅速な対応が可能になった。さらに、Cisco Unified Contact Center EnterpriseによるCTI (Computer TelephonyIntegration) を実現。サポート履歴などの顧客情報が、自動的にPCに表示されるようになったため、素早いレスポンスが実現した。

同社は、顧客システムをリモート監視するリモートセンタも持つが、今後は、そこでキャッチアップした顧客システムの不具合などを、直接担当オペレータに電話でコールするしくみを導入し、より早期の問題発見と解決につなげたい考えだ。

そして4つめが、電話とデータ通信というふたつの設備を持つことによる非効率の解消である。従来電話は総務部門、情報ネットワークはIT部門と別々に担当していたシステムを統合することにより、効率的な運用を実現。PBXの設定変更などをいちいち業者に依頼して行ってもらったり、レイアウト変更のたびに工事を行っていたが、それらの手間がなくなり迅速な対応が可能になった。

IP コミュニケーション基盤の構築により、サービスの可能性が増大

アルファテック・ソリューションズは、今回の構築で得た知識やノウハウを武器に、同様のシステムを顧客に販売していく予定だ。また、同社はニュアンスコミュニケーションズ社の日本語音声認識エンジン「Nuance」のトップディストリビュータでもあり、今後このプラットフォームとNuanceを組み合わせることで、より効率的なコミュニケーションを提案していきたいという。

Nuanceは、不特定な話者の自由な発話を認識し、適当な相手に振り分ける音声認識エンジンで、地方によるアクセントの違いなども吸収する能力を持つ。ジャンルを特定することで格段に認識率が高まるので、業務に特化したサポートセンターでの振り分けなどには威力を発揮する。ビジネスソリューション事業部 ソリューションビジネス推進グループの田川義浩氏は、「従来のメニューを読み上げて番号を選択する方式から、要件を聞いて自動的に振り分ける方式に変えることで、顧客対応のスピードは格段にアップします。また、何千人という社員を抱える会社がこれを利用すれば、内線番号や細かい部署名がわからなくても、話したい相手をつなげることが可能になります。このような組み合わせができるようになったのも、シスコという標準のプラットフォームを選択したからです」

今回のシステム導入により、このようなアプリケーションの利用を可能にする拡張性の高いITインフラを整備することができた。手塚社長は、「上に載せるアプリケーションは何でもいいわけです。要はそれらを載せる基盤ができたことで、サービスの可能性が広がりました。また、お客様から、こんなことができないかと打診されたとき、気軽に社内でも実験を行うことができます。これは、当社のビジネスにとって大きい変化です」と評価する。同社が、今回のシステムを基盤として、新しいサービスを創出するのも、遠い先のことではなさそうだ。

©2006 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2006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。



レスポンスセンターでは、ユーザーからの電話番号を認識し、サポート履歴などの顧客情報が自動的にPCに表示されるため、素早い対応が可能になった

Profile

アルファテック・ソリューションズ株式会社

本 社：東京都品川区東品川 4-12-8
品川シーサイドイーストタワー
創 業：1971年2月
資 本 金：10億円
従業員数：309人（2006年4月1日現在）

1971年、日本ミニコンピュータ株式会社として設立され、2003年に現社名となる。コンピュータメーカーとしての基礎技術を継承し、主にサーバ、ストレージ、データベース、ネットワークといったシステム基盤の設計、構築、そしてその運用に強みを持つ。また音声認識についての造詣も深く、VoIPと連携したソリューションも手掛けている。
<http://www.alphatec-sol.co.jp/>



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>
0120-933-122 (通話料無料)、03-6670-2992 (携帯電話、PHS)
電話受付時間：平日 10:00～12:00、13:00～17:00

お問い合わせ先