

「コールセンターのあるべき姿」を実現すべくシステムを刷新 既存環境との親和性とシンククライアント連携を重視して 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



CTCテクノロジー株式会社

CTC テクノロジー株式会社

<http://www.ctct.co.jp/>ICTソリューションの一元サポート、コンサルティング、メンテナンスなど
従業員数: 1,622名

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 (UCCX)

顧客に応じて最適なサポートを行い、高い満足度を実現している CTC テクノロジーは、コールセンターの運営と ICT システムの連携を積極的に推し進めることで、顧客対応力のさらなる向上、業務継続性の確保、運用管理の負荷削減を図っている。既存設備との親和性を重視し、シンククライアントを中心とした環境を構築するために、シスコ ユニファイド コンタクト センター エクスプレスを選択した。

導入前の課題、検討事案

- 顧客情報とコール内容の連携を緊密にし、的確な対応を支援できるようにしたい
- エージェントの稼働率を把握する時間と工数を短縮したい
- コールセンターの評価指標を取得、算出する作業を効率化したい
- システムの運用管理にかかる負荷を削減したい
- 事業継続性や働き方の多様化に対応できる基盤を整えたい

1 導入のきっかけ—— 顧客対応力の向上や、運用管理の 負荷削減を確実にやりたい

CTC グループの一員として ICT ソリューションのサポート サービスを担う CTC テクノロジーは、顧客情報とコールの連携をスムーズにして対応力を高めることや、稼働率の把握、評価指標の算出など運用管理面の負荷削減を確実に進め、「コールセンターのあるべき姿」を目指していた。そこで ICT システムと組み合わせられる専用ソリューションの導入を決断し、シスコのユニファイド コンタクト センター エクスプレスを選択した。

2 シスコを選んだ理由—— 既存設備との親和性、 シンククライアントとの連携を重視

今回、シスコを選んだ理由としては、

- 導入済みだったシスコ ユニファイド コミュニケーションとの親和性を重視したこと
- シンククライアント (Sun Ray) との連携が確実に行えると判断したこと

導入効果

- よりスムーズな顧客対応を実現し、サポートの品質向上に貢献
- 稼働率をはじめ、各種データをリアルタイムに取得でき、工数も削減
- システムの運用管理における工数が大幅に減り、柔軟な対応が可能に
- CTI との連携強化を含め、今後の拡張に応えられる基盤環境を確立

・今後の機能追加や拡張に応えられる基盤を確立できること
などが挙げられる。

3 導入プロセス—— 技術情報やこれまでの経験を基に 検証環境を構築して、詳細をチェック

シスコから提供された技術情報、シンククライアントと連携したシステム構築の事例 (経験、実績) を踏まえて検証環境を構築し、一連の作動確認を実施。ヒアリングシートを作成して要件をチェックするなど、詳細な作業を経て導入を進めた。既存システムとの親和性が高いことも実感。

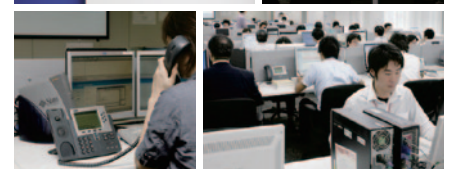
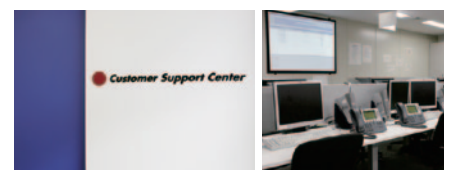
4 導入効果—— 顧客対応がスムーズになり、 管理工数も大幅に削減

- エージェントの稼働率をリアルタイムに把握でき、顧客対応力が向上している
- 評価に必要なデータなどの取得が容易になり、作業時間と工数も削減できた

・運用管理の負荷が大幅に下がり、臨機応変な対応も容易になった

5 今後の展開—— CTI との連携強化、在宅勤務まで 視野に入れた環境の構築

- CTI との連携を強化して、さらに顧客対応力を高め、満足度の向上を目指していく
- 事業継続性の維持、働き方の多様性を確保というそれぞれの観点を踏まえ、多拠点への展開に留まらず、在宅勤務まで対応できる環境づくりを進めたい



導入の経緯

顧客対応力の向上や運用管理の負荷削減を確実に進めて、「コールセンターのあるべき姿」を目指したい

CTC テクノロジー株式会社
カスタマー・サポート・センター
コールセンター第1部
部長
草刈 彰広 様



顧客ニーズを的確に捉え、優れた ICT ソリューションを提供する伊藤忠テクノソリューションズグループ (CTC) のなかで、安心と信頼を

守るサポート サービスを担っている CTC テクノロジーは、2005 年にカスタマー サポート センターの体制を刷新して、より高い顧客満足度を実現する環境づくりを進めてきた。そして、「コールセンターのあるべき姿」を実現すべく専用ソリューションの導入を検討した同社は、シスコ ユニファイド コンタクト センター エクスプレス (UCCX) を選択した。

カスタマー・サポート・センター コールセンター第1部 部長の草刈彰広氏は、導入の経緯を次のように話す。

「従来のコールセンターは電話中心のシステムでしたが、お客様の情報とコールの内容を緊密に連携させて、的確な対応を速やかに行うことや、エージェントの稼働率把握、コールセンター全体の評価に必要な指標の算出を効率化することなど、さまざまな課題がありました。その解決には、ICT システムと組み合わせる運用できるソリューションが必要だと考えたことが始まりです。

他社のソリューションも検討しましたが、シスコのユニファイド コ

ミュニケーションをすでに導入していたこともあり、親和性に重点を置いて判断しました」

UCCX の導入を提案した伊藤忠テクノ

ソリューションズ ネットワーク技術部 ユニファイド コミュニケーション技術課の飯塚晃弘氏は、草刈氏の説明を補足する。

「弊社は他社製品も取り扱っていますので、いろいろ比較検討しています。UCCX は、コールセンターに求められる一通りの機能を短期間で導入できること、1 台のサーバで数百名規模まで対応可能で冗長化も図れること、拡張性が十分であることなど、優れた面が多くあります。価格を含め、市場のニーズに対応できる良い選択肢と言えるでしょう」

同社のコールセンターは、顧客に対する保守サービス一元窓口のほかに、CTC グループ全体の ICT インフラをサポートするヘルプデスクの役割も担っている。総務部 IT 管理グループ グループリーダーの青柳隆史氏は、現在の運用体制などを次のように話す。

「お客さまに対応するグループと、社内ユーザに対応するグループがあり、前者は東京と大阪にスタッフを配置しています。お客さまとのやり取りでは、すべて個別のフローがあり、それぞれに最適な対応を行っています。社内のほうは、まず IVR でコールを振り分け、ナレッジベースを基にした対処や、担当者へのエスカレーションを行うという流れが基本です。弊社はシンクライアントを積極的に運用しているので、それに関連する問い合わせは相応にありますね」

CTC グループ全体ではデスクトップ端末の半数近く (3,000 台以上) がシンクライアントであり、コールセンターは社内ユーザに対しても迅速な対応が求められる。障害発生時は IVR でコールを振り分ける前に調査

中である旨のメッセージを流すことで、社員への告知をスピーディに行い、高い効果を上げている。



CTC テクノロジー株式会社
総務部
IT 管理グループ
グループリーダー
青柳 隆史 様

導入プロセス

技術情報やこれまでの経験を基に検証環境を構築。詳細のチェックなどを経て導入を完了

今回の UCCX 導入は、事前の打ち合わせと検証環境による確認のほか、実現したい要件をヒアリングシートにまとめ、チェックしながら作業が進められた。機能については事前に確認済みで、不安要素はなかったという。シンクライアントとの連携も、事前情報がしっかりしていたので、ほぼ問題なく対応できたと、総務部 IT 管理グループの桑山真一氏は話す。

「弊社で運用しているサンマイクロシステムズの Sun Ray との組み合わせは今回が初めてでしたが、これまでの経験と実績から、問題はないだろうと思いつながりながら作業を進めました。他のシンクライアントとシスコ製品との連携は事例がかなりありましたので、特に不安はなかったですね。シスコ

さんにもご協力いただいて、しっかりしたシステムができたと思います」飯塚氏は、シスコの対応について次のように語る。

「シンクライアント環境と、シスコのユニファイド コミュニケーション、ユニファイド コンタクト センターの連携に関する技術情報は、事前に



CTC テクノロジー株式会社
総務部
IT 管理グループ
桑山 真一 様

ご提供いただきました。それを基に、検証環境の構築から導入まで進められたのはよかったですね」

2008年の導入完了まで、ほぼ1年にわたる取り組みとなったが、意外に順調だったとのこと。総務部 IT 管理グループの荒井謙次郎氏は、作業の印象を次のように話す。

「導入済みだったシスコ ユニファイド コミュニケーション マネージャ (CUCM) のバージョンを上げ、もともと運用していたハードウェアはそのまま使って、そこに UCCX を追加するという流れでしたが、思っ

ていたほどダウンタイムもなく、スムーズだったと思います。検証環境のテストでは苦労もありましたが、同じメーカーの製品ならではの親和性の高さは実感できました」



CTC テクノロジー株式会社
総務部
IT 管理グループ
荒井 謙次郎 様

導入効果～ 今後の展開

あらゆる面で効率化が図られ、運用負荷も激減。 CTI 連携強化や在宅勤務への対応が次のステップ

従来、かなりの時間と工数がかかっていたエージェントの稼働管理や、必要なデータの取り出し／加工は、UCCX の導入によって飛躍的に効率が高まったと草刈氏は話す。

「顧客対応のどのような場面でつまづいているのか、といった情報もリアルタイムに取得できるようになり、より高い品質のサポートを実現する基盤が整ってきたと実感しています。CTI との連携を強化することが、次の目標です」

また桑山氏は、システムの運用管理面でも負担が大幅に減ったと、UCCX を高く評価している。障害時に IVR で流すメッセージの切り替え設定なども容易になり、全体の管理工数 (スクリプトのステップ数) は数分の一になったとのこと、「すごく楽になりました」と笑う。

草刈氏は、今後の展開として、CTI との連携強化に加え、多拠点への展開、さらに在宅勤務への対応を考えている。

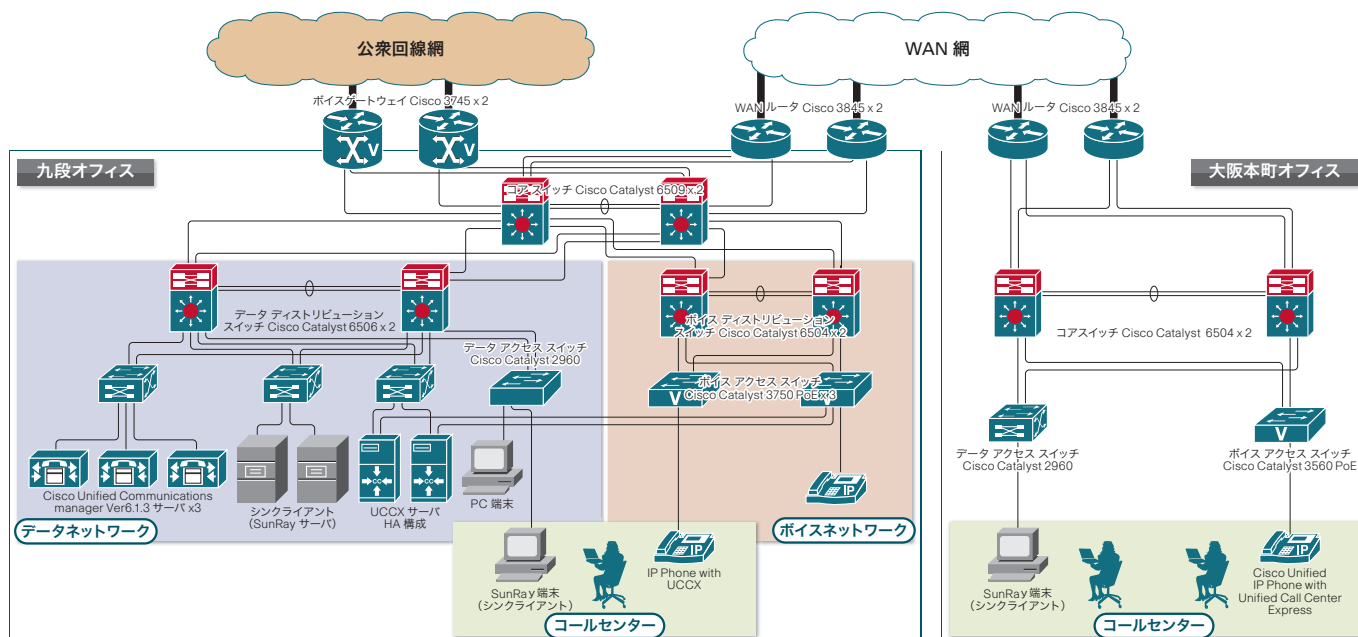
「事業継続性の向上と、働き方の多様性を確保するという両方の観点を踏まえて、在宅勤務まで含めた環境を整えたいですね。UCCX を基盤

として、いろいろな機能を追加することで実現できればと思っています。技術的な要件などを検討しているところです」

そして、同社が目指す「コールセンターのあるべき姿」を実現するために、UCCX がさらに大きな効果を生み出すことに期待していると語ってくれた。

「弊社のコールセンターは一般的なものとは少々違っていますが、顧客満足度をより高めていくには、お客さまが望む形でのコールの受け方を提供すべきと考えており、それが進むべき道かなと思っています。そうした取り組みを進めていくにあたって、エージェントの負担を抑えるためにシステム側でカバーするには、UCCX のような基盤、フレームワークは不可欠です。

導入してから1年ほどで、まだ基本的な使い方に留まっていますが、今後さらに活用して効率化を進めると同時に、お客さまにより安心いただけるサポート体制を保ちたいと思っています」



会社概要

シーティーシー・テクノロジー株式会社

所在地：東京都千代田区富士見 1-11-5 栗田九段ビル
設立：1990年4月（創業 1972年4月）
資本金：4億5,000万円
従業員数：1,622名（2009年4月現在 ※派遣人員含む）

先進の ICT ソリューションを提供している伊藤忠テクノソリューションズ (CTC) グループの一員であり、顧客の安心と信頼を守るサポートを担う中核企業として高い評価を得ている。「トータルかつ有機的なサポート」「プロアクティブなサポート」「お客さまに密着したサポート」の3つを軸に、ニーズを的確に把握して顧客満足度を最大化するサービスを提供。全国にある約100カ所のカスタマー サービス拠点で24時間365日の対応を実施しており、IT先進企業との連携、オープン環境やマルチベンダ環境で培ってきた高い技術力とノウハウを最大限に生かして、顧客の IT 環境とビジネスをあらゆる場面でサポートし続けている。

保守や運用管理、監視に留まらず、人材の育成やコンサルティング、システム設計、ファシリティ構築も手がけており、最適なサポートを巧みに組み合わせることで、顧客が持つさまざまなニーズに応えている。

©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 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