



Cisco Unified Contact Center Case Study

シスコ ユニファイド コンタクトセンター 導入事例

株式会社 もしもしホットライン 様



MOSHIMOSHI HOTLINE





Interview

**「サービス品質」のいっそうの向上を図るため ICT インフラを刷新
通話記録、座席配置など諸々の運用管理を IP ネットワーク上に集約し、
日々の業務や意思決定のスピードと効率を飛躍的に改善**

コンタクトセンター、事務処理センターの運営を通じて、企業のマーケティングを支えるもしくは
ホットラインは、顧客企業、お客様へのより高い品質のサービス提供を目指し、その基盤となる
ICT インフラの整備を進めている。柔軟性とスピードを向上させ、変化する市場とビジネスにいち
早く対応できる基盤として、同社はシスコ ユニファイド コンタクトセンターを中核としたソリュー
ションを構築。一元的な情報共有、科学的なニーズの分析と検証、速やかな意思決定など、ビジネ
スのあらゆるシーンに大きな変化をもたらす、戦略的なプラットフォームを構築した。

業務プロセスを見直して、より優れたサービス品質を目指したい ICT インフラはその基盤であり、戦略的な投資が必要と判断した

顧客企業から委託されるテレマーケティングの実施やコンタクトセンター業務、効果的なマーケティングプランの提案を含め、企業のマーケティング支援を行う「もしもしホットライン」は、テレマーケティング業界全体が抱えている課題と向き合い、その克服と、より進んだビジネス展開を図るべく、業務の基盤となる ICT インフラを刷新した。業務プロセスの見直し、システム面の課題、そして今後の展開など諸々の要素を踏まえて検討した結果、同社はシスコ ユニファイド コンタクトセンター ソリューションを採用し、すでにその効果を実感しているという。執行役員 マーケティングセクター長の長谷川智之氏は、同社のビジネスと、今回のプロジェクトに至る経緯を次のように話す。「弊社は、あらゆる知識と経験を結集して顧客企業とそのお客様の接点を創り出し、高いサービス品質に基づいて、双方により高い満足をご提供するサービスプロバイダです。顧客企業が求めているものは何か？ お客様が欲しているものは何か？ ニーズや嗜好が多様化しているなかで、皆様の期待を的確に捉え、分析し、スピーディにお応えすることを何よりも重視しています。

サービス品質を常に向上させることは、弊社が一番大切にしている部分です。そのためには、業務の効率化、その基盤となる ICT インフラへの投資は避けて通れないと考えていました。今回のプロジェクトは、弊社の課題、業界の課題と正面から向き

合い、これからさらに飛躍するために不可欠な、戦略的な取り組みのひとつなのです」

お客様第一主義を掲げる同社は、さまざまな顧客企業、お客様と長期にわたって信頼関係を築き、保っている。それはサービス品質の高さを評価されていることが大きな理由であり、その強みをさらに伸ばしていく上で、今回のインフラ刷新は非常に大きな意味を持っていると長谷川氏は話す。

ただ、景気が芳しくないと言われるなかで、大規模な投資を行うことについては、悩む場面もあったという。

「このタイミングでプロジェクトを立ち上げるには、社内の理解が大きなポイントとなりました。何故今なのか？ という疑問が出てくるのは当然だったと思います。

弊社の業務は、以前から続いてきた労働集約型から、知識集約型へと徐々に変化している段階にあります。オペレータ個人に委ねられていた部分を改めて見直し、会社全体として効率性を高め、成果に結びつけていくために何をしなければならないのか。また、競合他社との差別化をどう図っていくのか。その答えが ICT インフラへの投資であり、今行う必要があると判断したのです。

結果として、業務効率を大きく高められただけでなく、現場で働く人たちの意識も変わったのは間違いありません。これは今回のプロジェクトにおける、非常に大きな成果ですね」

長谷川 智之 様

株式会社もしもしホットライン
執行役員
マーケティングセクター長



あらゆるお客様に最適なアプローチと成果が求められる時代 「科学的な」取り組み、自らの意識改革が重要なポイントに

現在のテレマーケティングは、単に顧客企業からお客様へ広範なアプローチを行うものではなく、双方の接点をいかに創り出し、それを顧客企業の売上実績に結びつけることが求められているという。実際の事業収入として成果を上げていくには、お客様ニーズの分析と把握をスピーディに行い、よりきめ細やかに対応する必要があり、今回のインフラ刷新はこうした業務展開をいっそう強化するものとされている。

同社 情報通信事業部 事業部長の吉田健氏は、シスコ ユニファイド コンタクトセンターを中核とした今回のシステムがもたらすビジネス効果を高く評価し、他社にない強みを先駆けて手に入れることができたと話す。

「一般にコンタクトセンター業務の『品質』というと、クレーム対応などに目が向きがちですが、今は顧客企業の売上に貢献できるかどうか『品質』の一環として問われています。お客様のニーズを的確に捉え、そこからさらに付加価値を生みだせる効果的なアプローチを提案することが、業界として求められているんですね。かつてのような画一的なアプローチではなく、さまざまな顧客層に合わせた訴求と顧客企業へのマーケティングサポートが重視されるようになっていきます。

弊社では、各々のお客様に最適な商材を、最適なタイミング、最適なアプローチでご提供することを目指しています。しかしながら、お客様に対するオペレータの割り当てを常に1対1に保つことは物理的に困難ですから、より高い成果を上げるには、情報の共有や伝達の効率化と正確性の向上、スピードアップなど、業務プロセスの最適化がカギになります。今回のシステムは、まさにその部分を地理的または物理的な制限なく、大規模なスケールで強化するものであり、非常に魅力のあるものでした」

同社が新しいシステムを導入したことを知った顧客企業からも、ビジネスの発展と成果の向上に期待が寄せられ、また評価されているとのこと。同社のサービスに対する顧客企業の期待値は年々高まっており、競合他社も新たな取り組みを進めて

いる。だからこそ先手を打つことが大事であり、何よりも重要なのは、まず自分たちの意識を変えていくことだと吉田氏は説明する。

「電話によるお客様へのアプローチは、かつては“面”で一斉に行っていましたが、お客様の意識の変化や規制などの要因から、非常に難しくなっています。弊社でも今回のシステム導入以前から、今までのやり方では先が見えてしまうと議論を重ねており、新しい手法を模索しつつ、一方でそのために必要なインフラを十分用意できていないという実情がありました。

また、従来はオペレータの資質や能力に頼る部分が大きかったのですが、オペレータ本人は自分のトークを客観的に判断できないので、時によってはお客様と噛み合っていなかったり、適切ではない話の流れになっていたりすることがあります。アプローチの成功例と失敗例を比較して、その理由を探るには、通話の内容を蓄積し、定量化して分析できる仕組みが不可欠です。そこで得られた結果を基に仮説の立案と検証を繰り返して、改善していくよりないんですね。

今回のシステムは通話をすべて録音し、リアルタイムに確認することができます。発信側のシステムとも連動させており、コール結果と通話内容を紐付けてライブラリ化できるので、成功例はもとより失敗例やトラブル時の検証に必要な音声素材を即座に取り出して、業務効率と品質の改善に役立てています。

すべて IP ネットワーク上に統合されたので、録音したデータの共有、検索、取り出し、モニタリングは、本社で一元的に行えます。これまでは拠点ごとに録音や検証をしていましたが、人間が評価するものですから、どうしても揺らぎが生じます。本社で一括して、同じ尺度で評価できるようになったことで、感覚的になりがちだった業務プロセスを改め、裏づけのあるマーケティングと販促のためのノウハウを共にレベルアップできる環境が整いました。これは弊社にとってはもちろんですが、顧客企業にとっても非常に強い安心感につながっていると思います」

Applications シスコ ユニファイド コンタクトセンター (CUC) (CUC)

全センターの稼働状況をリアルタイムに把握
正確性、顧客満足度の向上を支援

Cisco Unified Contact Center Enterprise

リアルタイム・レポート

- ・ 本社から全国の業務ごと（スキル、コールフロー、FD ごと）の入電状況を参照。待ち呼、放棄呼の数が確認できるので、入電に対するオペレータの過不足がリアルタイムに判定。
- ・ 迅速かつタイムリーな意思決定を促し、無駄のないセンター運営を実現。

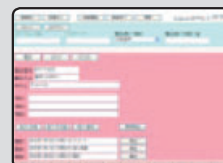
スキル	コールフロー	FD	入電数	処理数	待ち時間	放棄率	顧客満足度
スキルA	コールフローA	FD1	100	90	10	5%	4.5
スキルB	コールフローB	FD2	200	180	20	10%	4.2
スキルC	コールフローC	FD3	150	140	10	8%	4.3
スキルD	コールフローD	FD4	120	110	10	7%	4.4
スキルE	コールフローE	FD5	80	75	5	6%	4.6

アプリケーション開発を簡素化し、開発工数削減に寄与
アプリケーションへの高い統合親和性でオペレーション負荷を軽減

Cisco Unified Contact Center Enterprise

Cisco CTI OS Toolkit Desktop

- ・ CRM アプリケーションへ受信 / 発信など、業務に必要な操作機能を容易にインテグレート可能。
- ・ オペレータの操作時間を短縮できるだけでなく、煩雑な操作から解放し、お客様への対応に集中できる環境を実現。
- ・ シングル サインオン、エージェント アカウント追加 / 削除、通話録音検索も容易に構築。



吉田 健 様

株式会社もしもしホットライン
情報通信事業部
事業部長



選択、導入 プロセス

キャパシティ、今後の可能性、ライフサイクルの 3 点が選択の決め手 事前の検証と移行プロセスに十分な時間をかけて、実務に影響が出ないように配慮

それまで運用していたシステムは、キャリア サービスの選択や、拠点におけるオペレータ配置の自由度が低いことに加え、電話番号のメンテナンスに工数や期間、費用がかかってしまうことが課題だったという。また、オペレータの稼働状況や通話内容の確認、お客様からの電話を受けるインバウンド環境でも運用に制限があるなど、スピーディかつ柔軟なビジネス対応を阻む要素が多かったとのこと。新システムは、こうした課題を一気に解決するだけでなく、将来に向けた取り組みに欠かせない基盤として期待を集めている。

技術的な面に目を向けたとき、シスコ ユニファイド コンタクトセンターを選択したポイントはどこにあったのか？ 同社 情報システム室 システム開発グループ グループマネージャーの本岡晃彦氏は、シスコに決めた理由を次のように話す。

「今回シスコに決めた大きな理由は 3 つあります。ひとつはキャパシティです。弊社のコンタクトセンターは座席数が 1,400 ほどありまして、これだけの規模を収容できるソリューションは選択肢が非常に限られます。シスコはその選択肢のひとつであり、品質でも十分以上のレベルにあったことをまず評価しました。次に、今後の可能性、拡張性が挙げられます。システムに組み込める、連携できるアプリケーションが幅広く、それらの開発に携わる協力会社も多いので、これからさらに拡大していくことが期待できますし、大きな魅力を感じ

ています。

そして、システムのライフサイクルも重要なポイントです。将来の拡張やアップグレードにかかるコストを踏まえたとき、シスコの製品はライフサイクルが比較的長いので、中長期的な視点でもメリットがあると判断しました」

導入に際しては、現場のオペレータにシステムが変わったことを意識させないように気を使ったとのこと。業務アプリケーションのなかには、同社が独自に開発しているものもあり、それらと連携させながら移行する手法が採られた。

また、実際のシステムと同じ構成のものを組み上げて、動作テストや障害発生時の切り分けシミュレーションなど、本番同様の時間と労力をかけたという。ソリューションの規模が大きく、構成部品も多いため、インテグレーションの難易度は高かったが、システムの品質を保つうえで必要なプロセスだったと本岡氏は振り返る。

「つながりやすさをはじめとする回線の品質は、そのまま顧客企業やお客様の信頼に結びつきますので、IP 化したことによる品質劣化は許されません。その点は非常に気を使いました。仕様設計やインテグレーションでは、シスコの販売パートナーに尽力していただき、とても助かりました。構成要素ごとに最適なエンジニアを配置して、関連ベンダー間の調整を主導的に進めていただいたおかげで、スムーズだったと思います」

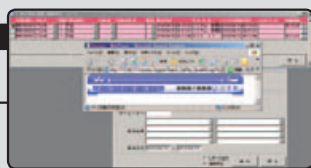
と連携し、もしもしホットラインの品質向上を支えるアプリケーション

サービス品質向上の基礎となる通話音声の
録音、蓄積、分析を集約

ボイス ログイン アプリケーション

Voistore

- ・もしもしホットライン独自開発の CRM アプリケーションと連携して、業務プロセスの効率化を支援。
- ・ひと目でわかる検索画面を利用し、効率的に録音ファイルを活用。
- ・制御サーバをデータセンターに、録音サーバを全国の各センターに配置することにより、集中管理を可能としつつ、データセンターと各センター間のトラフィックを削減。もちろんリアルタイムのモニタリングにも対応。

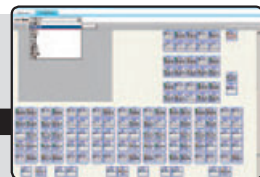


全拠点のフロアレイアウトを反映した
座席稼働状況を一元管理

リアルタイム座席監視システム

Sweet Seat Manager

- ・ Cisco Unified Contact Center Enterprise とのシームレスな統合を実現。
- ・ 通話状態によって座席が色分け表示され、全センターのステータスを実際の配置どおりに、ひと目で把握。
- ・ 通話のステータスに閾値を設けることで、スーパーバイザー (SV) の座席監視画面上に 2 段階で注意を喚起し、SV からオペレータへのフォローを支援。
- ・ 通話時間が長いオペレータを SV 席の座席監視画面から「モニタリング」して、対応品質の均質化に貢献。





本岡 晃彦 様

株式会社もしもしホットライン
調達・ITシステム部 情報システム室 システム開発グループ
グループマネージャー

導入効果、
今後の展開

業務スピードの向上に加えて、社内通話コストの削減も大幅に促進 ワークスタイルの変化も見通した ICT インフラの整備と運用を目指す

新システムになって、ビジネス展開のスピードは大幅に向上したと社内では高く評価されている。オペレータの配置を柔軟に行えるようになり、スケーラビリティの面でも有利になったことは、顧客企業への提案にも良い影響を与えていると吉田氏は話す。また、日々の業務を下支えする部分で、コスト削減効果も発揮されているとのこと。

「以前は難しかったオペレータのスピーディな展開が可能になり、運用状況の把握と見直しを行うスピードも格段に上がりました。小規模な状態からスタートして、後々拡大していくといった継続的なプランを顧客企業にご提案することも容易になり、ビジネスの幅が広がっていることを実感しています。弊社の業務に求められる要件を満たしてくれる、とても使いやすいシステムですね。

また、対外的な業務とは別に、社内のコスト削減にも大きく貢献しています。複数の拠点で同じ業務を展開する場合など、事前の打ち合わせで電話会議を多用しているのですが、以前はそのコストも相応にかかっていたわけです。新システムに移行して、IP ネットワークに電話システムが統合されたことで、通話料を気にせずに、必要なときにすぐ関係者を集めてミーティングを開催できるようになりました。意思決定のスピードが高まり、非常に大きな効果が現れている部分です」

こうしたシステムの機能性、効率性の向上は、日々の業務のスピードや正確性を引き上げることはもちろん、緊急時の対応や環境対策の面でも有効な手だてであると長谷川氏は言う。

「災害時やリコール対策など、緊急にコンタクトセンター業務を立ち上げる必要があるケースは珍しくありません。今回のシステムは、そうした状況にもすぐ対応できる柔軟なインフラとして、非常に有効なものです。万一センターがある地域で災害が起きたとしても、別の地域ですぐ同じ業務を再開できるなど、

弊社の災害リスク対策としても重要な意味を持っています。かつては数週間必要だった業務の立ち上げが、IP-PBX の導入によって 即日にも可能となったわけで、これはとても画期的なことでしょう。

システム全体の柔軟性を保ち、効率性を高めることは、ビジネス上の無駄を抑制することにもつながります。弊社としては、ICT インフラへの投資はこれで終わりではなく、今後も継続的に行っていくものだと思っています」

最後に長谷川氏は、顧客企業やお客様の期待の高まり、ニーズの変化と同様に、働く側の意識も変わってきている点を踏まえ、ワークスタイルの変革も含めた、より優れたサービス品質を提供する基盤づくりを進めていきたいと語ってくれた。

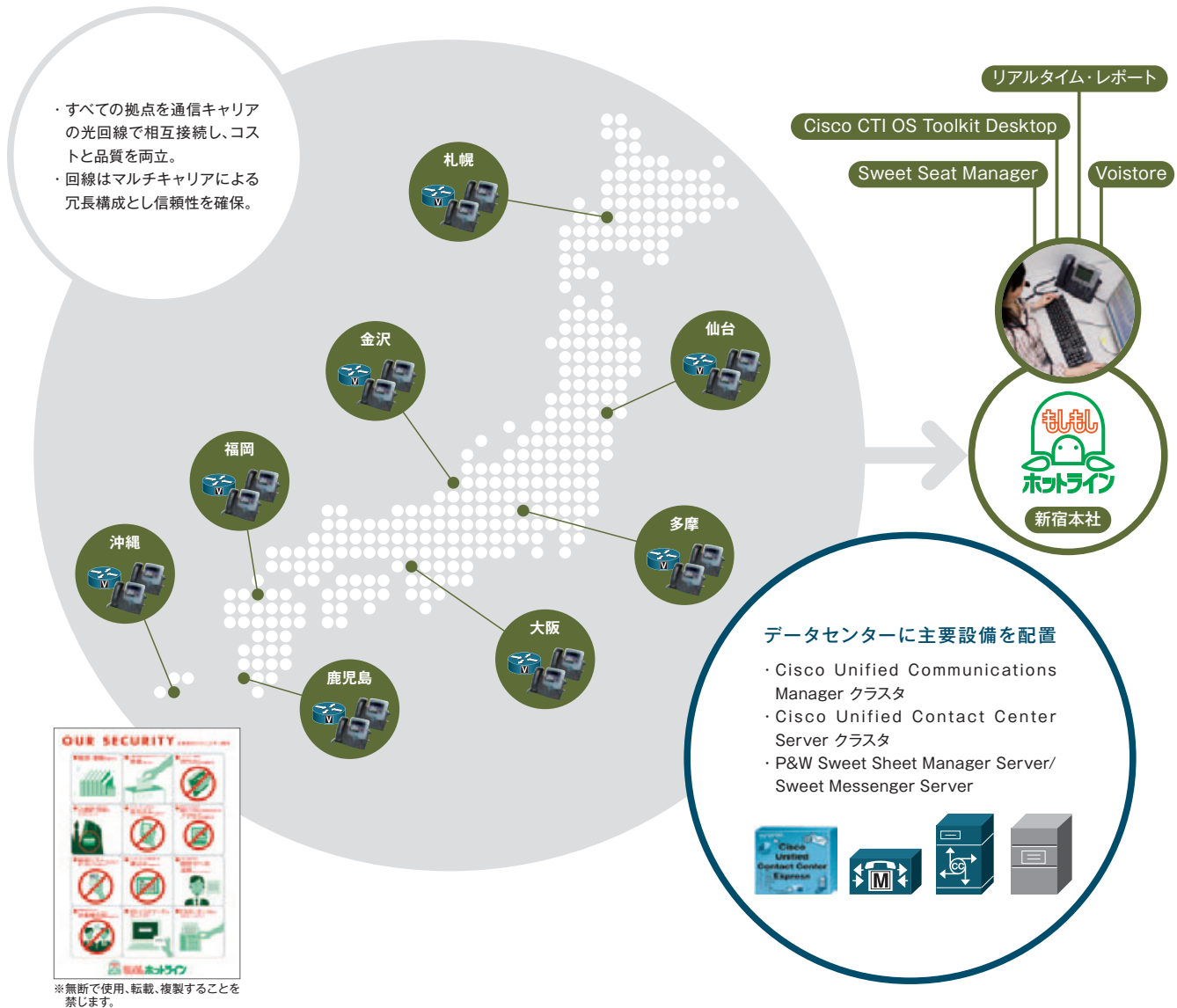
「ナレッジワーカー集約型のビジネスとして、働く人をどう採用し継続雇用していくかも弊社にとって重要なポイントです。やはり働く人が気持ちよく働ける環境でなければ、顧客企業やお客様によりよいサービス品質をご提供するのとは難しくなりますから、その意味でも基盤となる仕組み、ICT インフラへの投資は欠かせません。

働き方についても、在宅勤務など場所に関わらず同じ業務を行える環境づくりが必要でしょう。スピーディな展開、確かなセキュリティを保てる ICT インフラがあれば、地方の人でも安心して仕事ができるようになりますから、そうした部分への取り組みも進めていきたいですね。

弊社がご提供している『サービス品質』の価値が、顧客企業、お客様から信頼されるものであり続けるには、私たち自身が常に進化していく必要があります。オペレータの持つ能力や情熱と、進化した ICT インフラを生かした正確で信頼性の高い業務プロセスをうまく組み合わせて、これからも優れたサービスと顧客満足を提供していきたいと思っています」

Solution

すべての拠点を IP ネットワークで接続して、情報の蓄積と運用管理を一元化
シスコ ソリューションと他社アプリケーション、独自開発ツールを巧みに連携させて、
柔軟かつスピーディな展開を強化する新しいコンタクトセンター基盤を実現



System

今回導入した シスコ ユニファイド コンタクトセンター (CUC) 製品

システムの構成と規模

コンタクトセンター拠点数:8
オペレータ座席 (オペレータ+スーパーバイザ) :1,282 席
管理者座席:179 席
合計:1,461 席

取り扱い情報

受発信通話ログ
エージェント アカウント、エージェント スキル
内外線電話番号、FD、コールフロー
通話録音ログ
応対履歴

稼働システム

Cisco Unified Contact Center Enterprise
Cisco Unified IP phone
ネットワーク スイッチ Catalyst 3750 シリーズ他
ボイス ゲートウェイ Cisco ISR 2800
Sweet Sheet Manager (座席状況管理システム、P&W solutions 社製)
Voistore (通話録音装置、Voistore 社製)
Preview Dialer (発信システム、独自開発)

Company Profile

会社概要

株式会社 もしもしホットライン
<http://www.moshimoshi.co.jp/>

所在地：東京都渋谷区代々木 2-6-5 テレコミュニケーションビル

設立：1987 年 6 月

資本金：9 億 9,800 万円（2010 年 3 月現在）

従業員数：正社員 803 名、契約社員 23,082 名（2010 年 3 月現在、連結）

もしもしホットラインは、コールセンターの運営を核に、非対面・対面のコンタクトチャネルの企画・構築・運営を通じて、企業のマーケティング活動を支援しています。さまざまな業界／業種の企業のビジネス・ソリューション・パートナーとして、多様化するお客様ニーズをいち早くかつ的確に捉える運用力と分析力、提案力をベースに、コンタクトチャネルの最適化と顧客満足度向上を実現しています。



シスコ オフィス見学ツアー

1 『シスコ社員の 1 日』 ムービーご紹介

シスコ社員がユニファイド コミュニケーションを活用してこなす 1 日の実際の業務内容を、ムービーにてご紹介いたします。

2 シスコシステムズ オフィス見学

シスコ社員がネットワーク、IT および先進オフィスを活用して業務を行っている現場を、実際に見学いただけます。

3 ユニファイド コミュニケーション デモンストレーション

IP フォンを各種業務アプリケーションと連携し、円滑なコミュニケーションを可能にするツール群をご紹介します。

（例：顧客データベースとの連携、テレプレゼンス、電話会議・ビデオ会議、ボイスメール・ユニファイドメッセージングなど）

4 ディスカッション

貴社の業務内容、ワークスタイルをお聞きし、どのようにネットワークを活用し、経営課題を解決するか、をディスカッション。最適化のアドバイスをさせていただきます。

時間：2 時間程度

対象：オフィスでの IT 活用、ワークスタイルの変革による生産性および顧客満足度向上、コスト削減に興味のあるお客様。オフィス移転、開設を予定されているお客様。

シスコ オフィス見学ツアーの詳細、参加については、以下アドレスまでご連絡ください。

お問い合わせ：officetour@cisco.com

©2010 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 2010 年 4 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