

合併を機に3つのコールセンタ業務をCTstageで統合 顧客サービス向上と 電話対応業務の効率化を実現

業務効率向上を実現する
CTIソリューション

朝日信用金庫



東京都に基盤を置く朝日信用金庫(<http://www.asahi-shinkin.co.jp/>)は、江戸川信用金庫、共積信用金庫、文京信用金庫との合併(2002年1月4日)を機に、テレフォンマーケティング、オートコール、テレフォンバンキングの3業務を沖電気の「CTstage」を中核とした業務システムに統合することで、顧客へのサービス向上とコストダウンを実現した。新しい業務システムの開発と移行はわずか8か月で完了し、合併スタート日から朝日信用金庫のすべてのコールセンタ業務を円滑に処理している。

合併に伴い3つのコールセンタ業務をCTstageを中核としたシステムに統合

1923年8月3日に有限責任信用組合都民金庫として発足した朝日信用金庫(東京都台東区)は、途中何度かの合併を経て、2001年3月には経営規模を36店舗3出張所、総預金量を1兆1,494億円に拡大。2002年1月4日に実施された江戸川信用金庫、共積信用金庫、文京信用金庫との対等合併の結果、東京都の信用金庫では第2位、全国で第8位の預金量を誇るまでに成長した。

いかなる業界でも、企業合併にあたってはそれまで個々に利用してきたIT(Information Technology)システムの統合が大きな課題となる。金融機関の場合、預金、貸金、為替とい

った主要業務は共通ではあるが、そのほかの業務は一般企業と同様に各企業で異なるのが一般的だ。朝日信用金庫の場合も、テレマーケティングとカードローンの延滞者向けのオートコールは朝日信用金庫のみの業務であり、テレフォンバンキングは他の3信用金庫だけで実施されていたという違いがあった。合併の期日と概要が正式に決定したのは2001年3月のことで、問題解決に与えられた期間はわずか10か月しかなかった。

システムの統合にあたって、朝日信用金庫ではハードウェアとソフトウェアを一新したシステムに3つの業務(テレマーケティング、オートコール、テレフォンバンキング)を搭載する方針を臨んだ。これまでのテレマーケティングシステムは5年以上、オートコールにいたっては10年以上前のシステムであり、作業効率と保守の両面で問題を抱えていたことがシステム刷新の大きな理由でもあった。また、朝日信用金庫以外の3信用金庫では、テレフォンバンキング業務に信金共同事務センタのサービスを利用していたため、合併を機にこちらも同じく新システムに移行することになった。

あった。CTstage導入の最大の理由について、朝日信用金庫でコールセンタサービスの責任者を務める川井純一課長代理(業務部業務開発課)は、「導入費用もさることながら、当金庫の現状と将来像を反映したトータルな提案になっている点に好感が持てた」と語る。それまでのシステムを担当していた企業からの提案は、価格も高額で、テレマーケティング、オートコール、テレフォンバンキングそれぞれが単体のシステムであったのに対し、CTstageベースのシステムは価格の妥当性とともに3業務を1つのシステムに統合できるという点が大きな評価ポイントだったのである。また、朝日信用金庫では勘定系のオペレーション端末にWindowsNTクライアントを使用しているため、Windowsアーキテクチャーをベースとしたシステムであればテレフォンバンキングと勘定系システムとの連携も容易という理由もあった。

システム開発は2001年4月から始まり、同年11月5日にテレマーケティングとテレフォンバンキング、11月12日にオートコールの各業務が本稼働を迎えた。2002年1月4日からは対象顧客を4信用金庫全体に拡大し、サービスを提供している。

8か月で完成した統合システム CTstageなら業務間の連携も容易に

新しいコールセンタシステムの検討作業は2001年3月の合併発表直後から行われ、3業務を沖電気の「CTstage」を中核としたシステムで統合するということで進められた。システムインテグレーションを担当したのは、沖電気のCTstageパートナーでもあり、特に信用金庫系システムで豊富な実績を誇るシステムバンク株式会社(<http://www.systembank.co.jp/>)で

コールセンタ機能を活用した シンプルなシステム構成 将来のサービス回線の拡張も視野に

朝日信用金庫のコールセンタシステムは、非常にシンプルな構成になっている。CTstageにはユニファイド・メッセージなどの機能も含まれているが、現状使用しているのはコールセンタ機能のみとのことだ。ラックに収めた1台のサーバに回線ボードを搭載してCTI(Computer



朝日信用金庫 / 業務部・業務開発課・課長代理
川井純一氏

Telephony Integration) サーバを構築し、これとは別に構築したデータベースサーバと連携させている。接続されている回線数は外線16、内線10で、PBX(Private Branch Exchange: 構内電話交換機)は使用していない。ハードウェアやCTstageの能力に比べると回線数が少ないように思えるが、「サービスを利用するお客様が増えてきたら、回線数はどんどん増やしていくつもりだ」(川井氏)ということで、拡張性の高いCTstageならではのシステムの利点である。

オペレーター用に用意されているクライアントPCは、内線数と同じ10台。通常は、6台をテレマーケティング、2台をオートコール、2台をテレフォンバンキングに割り当てている。ただし、すべてのPCで3業務が実行できるように設定してあるので、特定の業務がピークを迎えている場合などは、フレキシブルに割り振りを変えることもあるようだ。顧客とオペレーターの会話は、DAT(Digital Audio Tape)ベースの音声録音装置に記録される仕組みになっている。CTstageは通話録音機能も備えているが、これは録音量の多さと金融機関として特に高い可用性を確保するための配慮である。

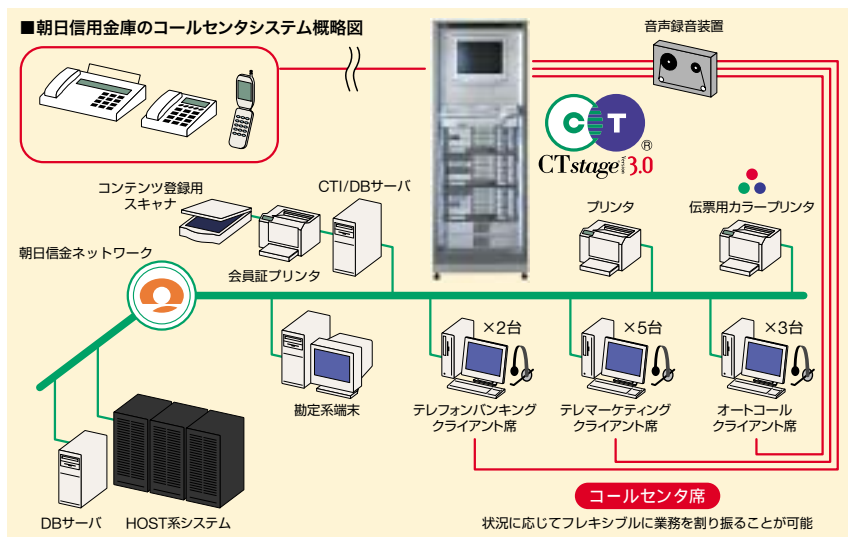
そのほかの設備としては、帳票やレポートを印刷するためのプリンタや、FAX情報サービス用コンテンツを制作するためのイメージスキャナなどが用意されている。

データ処理時間の大幅な短縮に成功し テレマーケティング業務の効率化に貢献

担当オペレーター数が増え、多いテレマーケティングでは、朝日信用金庫の草加センタからネットワーク経由で送信されてくる顧客情報を基に、年金受給者に対する案内を中心としたアウトバウンドサービスを提供している。川井氏によれば、新システムへの移行でもっとも大きな効果を生んだのはテレマーケティング機能とのこと。以前のシステムでは1,000人分のデータ処理に1時間以上かかることもあったため、残業時間が増えることもしばしばあったそうだ。



勘定系データ端末の機能を果たすアプリケーションは各クライアントPCに組み込まれている。



これに対して、新システムでは全データの処理がわずか20分程度で完了するので、管理作業が非常に楽になったと感激している。また、オペレーターが商品説明時に読み上げる会話を記述したスクリプトの作成も、以前のシステムでは業務やコンテンツ変更のたびにメーカー側に対応を依頼する必要があったが、CTstageではスクリプトの作成や変更も自身で行えるため、メンテナンスコストも大幅にダウンしたということである。

オートコールは、テレマーケティングと同じ、アウトバウンド型のサービスである。ただし、こちらの機能が対象としているのはカードローンなどの延滞者であり、業務内容もまったく異なるため、テレマーケティングと分けたオペレーター配置とワークフローにしている。対象者データを基に自動的に電話をかけ、督促や交渉内容を履歴データとしてデータベースに記録するところまでは同じだが、催告書や代位弁済請求書の作成などを行う必要があるからだ。オートコールの対象者データは毎月10日の入金日に草加センタで作成され、これをベースにその後の入金結果を加味した真の延滞者に対して処理が行われる。

電話による残高照会や送金などのサービスを会員に提供するテレフォンバンキングは、オペレーターが介入する半自動型のインバウンドサービスになっている。会員番号の入力は電話機のプッシュボタンから行うようになっているが、それ以後の操作、例えば「振り込み先口座の指定」などはすべてオペレーターとの対話形式で行う仕組みだ。信金共同事務センタを利用した以前のテレフォンバンキングでは、音声メッセージにしたがって電話機のプッシュボタンを操作するようになっていたが「それでは人間的な

温かみを感じられない」(川井氏)との意見もあって、あえて対話形式のシステムにしているとのことだ。勘定系データ端末の機能を果たすソフトウェアはクライアントPCに組み込んであるので、オペレーターは顧客との対話を続けながら送金などの端末操作が可能になっている。

金融機関を取り巻く環境は厳しいが 顧客へのサービスの向上に全力を注ぐ

CTstageをベースにした新コールセンタシステムについて、朝日信用金庫は業務効率アップと管理機能充実の両面で十二分に満足している。そのため、当面はシステムの拡張などは行わずに、顧客サービスの向上に力が注がれることになりそうだ。近く予定されているインターネットバンキングも、信金共同事務センタを利用することになっている。

2002年4月にはペイオフが導入され、2005年からの新BIS(Bank for International Settlements: 国際決済銀行)規制への対応も急がれるなど、金融機関を取り巻く経済環境は引き続き厳しい。それを反映して、堅実さのみを是とした従来からのマインドは、経済や社会の情勢にすばやく対応しようというものになりつつある。IPネットワークとWindowsに基盤を置くCTstageが、朝日信用金庫のそうした進取の姿勢をITの側面から支えるものになることは間違いない。

問い合わせ先
 沖電気工業株式会社
 PC/WSインフォメーションセンタ
 ☎ 0120-490-988
 URL <http://www.ctstage.com/>