

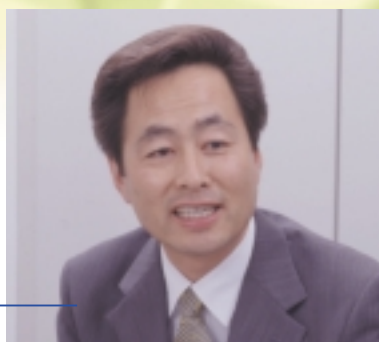
## コールセンターの自動音声応答にCTstageを導入 従来の約15倍、月間13万件の顧客対応が可能に

au東北支社のコールセンターでは、急速な需要増に対応して、CTstage導入による音声応答システムの構築を行った。今年7月には13万2000件、実に昨年比約15倍もの自動音声対応が可能になり、顧客満足度の向上を実現している。CTstageがなければ、オペレーターを倍に増やす以外に手立てがなく、とても対応できなかったという。コスト、保守性、短期間での導入など、要望を満たすベストな選択だったと、その満足度・評価は非常に高い。

### 料金照会などの対応を 自動音声応答システムに

KDDIでは、「Mobile & IP(Internet Protocol)」をコンセプトに、移動体通信事業を全国統一のブランド「au(エーユー)」という名のもとで展開している。

「携帯電話はここ2、3年、全国的に急激な勢いで成長を続けてきました。特に一昨年は、次世代移動通信技術の中核となるCDMA方式を採用した『cdmaOne』を発表し、それにともない一層の需要が拡大しました。また、携帯電話の基本使用料と通話料が最大50%安くなる『ガク割』や、「EZWeb@mail」という新たなサービスを2000年末に開始することになり、東北支社のコールセンターにおいても年末年始に問い合わせが大幅に増加することが予測されました。増加する問い合わせに既存システムと資源をベースにどのように対応するか、その対策が求められていたのです」と、東北支社営業部CSCグループリーダー・石塚勲氏は、今回のCTstage導入による音声応答システム構築の背景をそう語る。



東北支社 営業部  
CSCグループリーダー担当課長 石塚 勲氏



東北支社 管理部  
情報システムグループ 星 孝宏氏

社内では2000年の5、6月頃から検討を開始。顧客数が増えれば当然それに比例してコール数も増えていく。しかも、それは一過性のもではなく、恒常的なものである。こうした需要増にどう対応していくのか。

「社内では、オペレーターの数を増やしてお客様からの電話を取っていただくという案もありましたが、場所、スペースに加え、ランニングコストの問題もありました。また、オペレーターの数を増やせば、それに伴いサーバーも増強しなくてはならなくなり、新しい設備投資もかかります(管理部・情報システムグループ・星孝宏氏)。

そこで検討したのが、料金照会など、オペレーターを必要とせず顧客のニーズを満たす情報を提供することが可能な自動音声応答システムで対応するという

案であった。

### CTstageはコスト、保守性など 要望を満たしたベストな選択

システム導入において、au側で期待したのは、まず、既存PBXとの親和性。それから、顧客が自動応答の照会途中で、オペレーターに話をしたいと思った時に、既存のシステムを呼び戻し、ACD(Automatic Call Distributor)機能を使って、オペレーターに転送できること。そして、auの担当者が現場レベルで、新たなサービスメニュー(音声コンテンツ)を付加していけるようなメンテナンスの容易性であった。こうした要件をもとにシステムを検討。その結果、採用を決めたのが、沖電気の「CTstage」だったのである。

CTstageは、Windowsサーバーに、外線・内線ボードを実装してPBX機能を実現するオープンなCTIシステムである。オペレーターに均等に着信を配分する「ACD機能」、音声応答装置「IVR

### User Profile

株式会社エーユー  
東北支社



東北支社：〒980-0014 仙台市青葉区本町二丁目15-1(ルナル仙台)  
TEL：0077-7-002 URL：www.au.kddi.com

昨年11月に旧セルラー7社が合併し、今年10月にKDDI株式会社と合併する。  
au東北支社は、東北6県と新潟県を営業エリアとして携帯電話のサービスを行っている。

「Interactive Voice Response」機能、顧客や問い合わせの種別によって最適なオペレーションに着信させる「インテリジェント・ルーティング機能」など、これまでは外付けのハードウェアやPBXが必要であった各種機能を1台のWindowsサーバー上で実現する。

「既存のシステムの場合、音声メニューの追加・変更を行うためには、その都度ベンダーにメンテナンス依頼をする必要がありました。しかしCTstageは、音声メニューを自由にカスタマイズでき、新しいサービスが出た時にも、すぐに作り直したり、追加したりできるところが魅力でした（石塚氏）

auでは新たなサービスが次々と生まれてくる。従来のIVRではメニューの変更時にも、そのたびにベンダーに発注する必要があった。これではコストもかかり、コンテンツの掲載にも迅速な対応が行えない。

「メンテナンスのしやすさ、リーズナブルな価格、若干のカスタマイズだけでほぼ製品レベルで短期間導入が図れるなど、こちらの要望をすべて満たしたベストな選択でした（星氏）と、CTstage選択の意義をそう語る。

### CTstage導入がなければ現在の倍のオペレーターが必要だった

au東北支社のコールセンターでは現在、ピーク時には60～70名のオペレーターが顧客への対応にあたっている。自動音声応答、オペレーターを含め1日のコール数は、5000～6000件。月間では20万件を超える問い合わせに対応している。

昨年までは、IVRだけでは1万件のコールしか収容できず、あふれた呼はオペレーターに接続できず、話ができないまま終わってしまう可能性もあった。昨年比では、月間のコール数は2倍に跳ね上がり、自動音声応答だけをとれば、昨年7月実績で9000弱のコール数から、今年7月には13万2000、実に15倍近くに急増したことになる。

「はつきりいって、この需要増にCTstageがなければ、対応できなかったというのが実情です（石塚氏）

現在のオペレーター数で対応可能なコ

ール数は約7万。もし、CTstageでカバーしているIVRの部分を、すべてオペレーターに頼るとすると、現状の倍以上のオペレーター数が必要になる。もちろん、サーバーなどの新規導入も合わせれば、大変な投資額になることは想像に難くないだろう。

こうして、2000年12月にはCTstageを立ち上げ、自動音声応答サービスがスタート。そして、翌1月に、料金照会のサービスが開始された。以来現在まで、顧客を待たせることなく、スムーズな対応が行われているという。

### 顧客満足とオペレーターの専門性の向上に貢献

CTstage導入により、それまで単純な料金照会などの対応に追われていたオペレーターを、より専門性の高い問い合わせに充当できるようになった。顧客からの問い合わせは、最初の段階で、自動音声応答とオペレーター対応に振り分けられる。さらに自動音声応答の段階で、必要に応じてオペレーターへの呼の転送はもちろん、専門に合わせたオペレーターへの振り分けなども行われる。これにより、顧客満足の向上を図れるだけでなく、社内においては、オペレーターのモチベーションの向上や、より高い専門性の確保なども可能になった。

また、現在、前月分・今月分の料金照会や、新サービスの紹介などをIVRで行っているが、こうしたメニューの作成も現場レベルで容易に行えるようになった。

1日24時間、毎月20万件のコールを1月



au東北支社コールセンター  
最大60～70のオペレーターが、月間20万件を超えるお客様からの問い合わせに対応している。

の稼働以来受け続けて来たわけだが、CTstageはこれまで一度もダウンしたことがない。

「その信頼性の高さは、大きく評価しています。また、導入にあたっては、エンジニアの方がとてもフレンドリーに対応していただけ、こちらの要望に対しては不可能という言葉は聞いたことはなかったですね（星氏）と、エンジニアの対応にも満足しているという。

コアな技術的な質問に関しては、すぐに東京からau東北支社のある仙台まで専門のエンジニアが駆けつけてくれた。こうした迅速な対応もあり、3ヵ月あまりという短期間で導入が可能になった。

「今後も音声メニューに関しては新鮮で、お客様にとって聞きやすくわかりやすいものにしていきたいと考えています。その際システムの変更などがあつた時には、また沖電気さんにぜひサポートしていただきたいと思っています（星氏）

そう語る口調には、現状に対する満足と、今後につながる大きな信頼が感じられた。

CTstageは沖電気工業株式会社の登録商標です。その他、記載されている会社名、製品名は、一般に各社の商標または登録商標です。

### お問い合わせ

沖電気工業株式会社 <http://www.ctstage.com/>

PC/WSインフォメーションセンタ

0120-490988 受付時間 9:00～17:00/月曜～金曜（祝日除く）