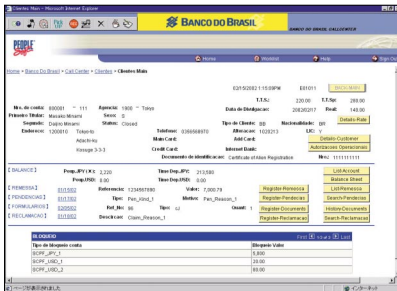


CRMの要はコンタクトセンターによるサービス品質向上 コストと機能拡張のバランスをCTstageが解決



ブラジル銀行の新コンタクトセンターの顧客情報画面

ブラジル国内はもとより、南米でトップのビジネス規模を誇るブラジル銀行が、このほど日本の金融監督庁から新たに3拠点の営業が認められた。日本においてもビジネス規模を拡大しつつあるブラジル銀行は、今後の市場への取り組みにおいて、CRM(Customer Relationship Management)による顧客サービスの品質向上が欠かせないという。その具体的な施策として、沖電気のCTIシステム「CTstage」と、CRMソフト「PeopleSoft8 CRM」を導入して、新コンタクトセンターを構築した。



ブラジル銀行東京支店
次長

リカルド・アラウジョ・カルヴァーリヨ氏



インフォメーション・テクノロジー部長
古賀アレンカール和幸氏

ブラジル政府が過半数の株式を所有するブラジル銀行の東京支店は、30年前に、日本の大手企業への融資及び日本とブラジルの間の貿易促進のため設置された。しかしその後、在日ブラジル人が増え、現在では、そうした人々向けのサービスの比率が大きくなっている。日本での営業店舗は、東京支店のほか、名古屋、群馬県(太田)、静岡県(浜松)の3カ所に加え、この4月には茨城県と長野県、そして岐阜県に店舗を置き、新たに営業を開始する。

ブラジル銀行東京支店次長のリカルド・アラウジョ・カルヴァーリヨ氏は、「北海道から沖縄まで広範囲に居を構える在日ブラジル人のすべてが利用しやすいサービスを提供するのが目標です」と話す。

窓口強化に加え、ブラジル銀行東京支店が力を入れているのがコンタクトセンターの充実。ブラジル銀行では、ブラジル国内はもちろん、日本でも既にコンタクトセンターを運用してきた。さらに、インターネットを活用したサービスにも、早くから力を入れている。例えば、インターネット・バンキングでは、同行の全ての金融サービスを利用できるほか、一部サービスを除き24時間365日利用できる。

コンタクトセンターを核にCRMを実践 課題はコスト削減とサービス向上の両立

「コールセンターの運用は、コストがかかり、かつ直接利益を生みません。ですから、効

率の良い運用が求められます」とブラジル銀行支配人の岩尾陽氏は指摘する。そこで、コールセンターの効率的運用と、サービス品質向上を両立するシステムの導入の検討が始まった。

東京支店のコールセンターへ寄せられる問い合わせは、本業以外の生活相談に及ぶこともあり、対応時間は長引きがち。その間に、本来のビジネスに直結する問い合わせがあった場合、電話が取れない可能性もある。それは、顧客に迷惑がかかり、機会損失にもなる。

そこで、ブラジル銀行東京支店インフォメーション・テクノロジー部長の古賀アレンカール和幸氏をはじめとした東京支店の情報システム担当者は、コールセンターにおける対応の効率化とサービス品質の向上を両立できるコンタクトセンターの構築に取り組んだ。コンタクトセンターの構築にあたり、まず、システムの理想像を検討して、具体的な要望を仕様書にまとめた。

その内容は、東京支店に蓄積されている膨大な顧客データベースを活用することで、問い合わせに対して、より迅速に対応しようというものだ。例えば、コールセンターへの問い合わせで最も多い入金確認や送金確認に対して、顧客のサービス利用履歴を参照して即座に回答できる。これには、顧客データベースと連動したCRMシステムを構築することで解決できる。

COMPANY PROFILE

ブラジル銀行



本店：ブラジル ブラジリア市
代表者：エドゥアルド・ギマランエス氏
設立：1808年
営業店舗数：約4000(南米, 欧州, アジア
など海外含む。ATMを含めると約1万拠点)
預金口座数：1300万
業務概要：法人向け金融サービスのほか、
個人向けに、リテールサービス、クレジットカ
ードや保険など広く金融サービスを提供

もう一つは複数言語への対応。東京支店のコールセンターは、ブラジル公用語のポルトガル語のほか、スペイン語と日本語に対応している。以前は言語ごとに専用の電話番号を用意していたが、回線の稼働率にムラが生じていた。それを解消するために、1つの電話番号で受け、言語ごとに自動的に回線を振り分けるCTIシステムの導入が考えられた。

圧倒的なコストパフォーマンスとオープンな開発環境が導入の決め手

古賀氏はさっそく、CTIやCRMシステムについて最新動向を調査した。その結果、沖電気のCTIシステム「CTstage」と、CRMパッケージソフト「PeopleSoft8 CRM」の組み合わせが理想的との結論に至った。

「CTstageのコストパフォーマンスは圧倒的ですから、最初から注目していました。しかも、Windowsベースで、拡張性も高い。導入後に様々なサービスを追加するときも、短期間で、しかも低コストで実現できます」と語る古賀氏は、もともとWindowsプログラムを開発するSE(システム・エンジニア)、CTstageの開発環境がいかに使いやすいものかが直感的に分かったようだ。

古賀氏は、こうした明確な構想を持ちつつも、想定されるシステムの具体的な仕様はあえて示さずに複数のSI会社に提案を依頼した。その中で古賀氏の構想とほぼ同じ提案をしたのが、三井情報開発。古賀氏は、「三井情報開発さんだけは、マルチベンダーの構成を提案してきました。しかも私が描いていたCTstageとPeopleSoft8 CRMを採用したものであったので、即座にこの提案を採用しました」と振り返る。

柔軟に拡張できるCTstageだからサービス拡大にも容易に対応できる

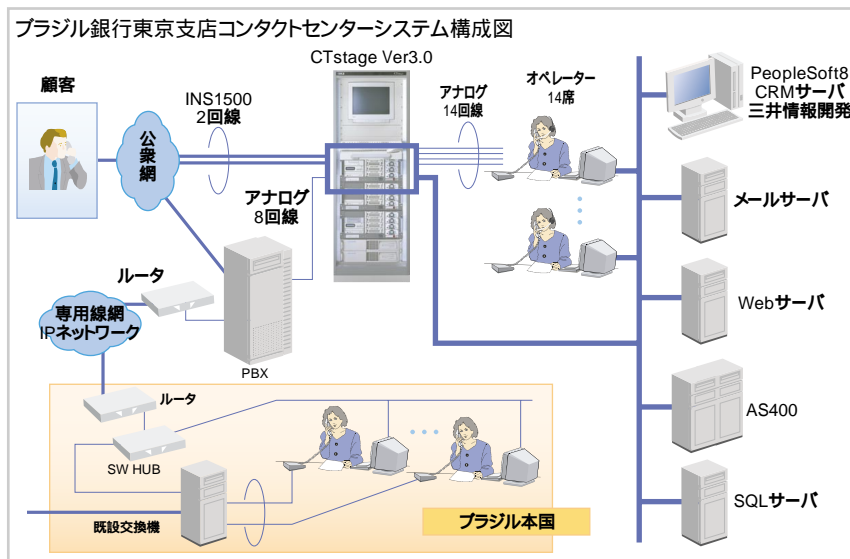
コンタクトセンターの構築で課題となったのは、CTIシステムとCRMパッケージソフトとの連携に加え、大型汎用機によるレガシーシステムや、そこに蓄積されたデータベースと

の連携だ。しかし、「本来は大変な作業なのですが、CTstageはPeopleSoft8 CRMとの相性もよく、システムの構築は非常にスムーズでした」と古賀氏は満足する。

新たに構築されたブラジル銀行東京支店のコンタクトセンターでは、14人のオペレーターが顧客の問い合わせに対応している。言語ごとに異なるオペレーターへの取次ぎは、自動音声応答に従って、顧客はプッシュボタ

かかってきた電話は、実はブラジル・サンパウロのコールセンターに転送している。「CTstageのACD機能によって、自動転送しています。日本からブラジルへは、IP網を利用してVoIPで接続していますので、通信コストが安価で済んでいます」と古賀氏は説明する。

古賀氏は、「入金確認や送金確認だけではなく、将来的には振り込みもインターネット経由にしたいですね。できるだけ多くのサ



ンの番号で言語を選択すると、CTstageのACD(Auto Call Distributor)機能によって、担当オペレーターに自動的につながる。

実際の顧客対応では、顧客のサービス利用履歴が画面に表示され、業務の処理状況が確認できるようになっている。

例えば、送金依頼に対して、送金済みのかなどが、画面で一目で分かる。このCRMシステムによって、問い合わせに迅速に対応できるようになった。

このほかユニークなのは、クレジットカードのヘルプデスクだ。東京支店のコールセンターに

ービスや情報が、電話やインターネットで利用できるようにするのが目標です。携帯電話への対応も課題です」と今後の取り組みを話す。こうした課題も、マルチチャネル対応のCTstageですべて実現可能だ。

現在日本では、米ドルを中心として外貨預金など、外貨への注目が高まっている。こうしたニーズに向けて、ブラジル銀行東京支店は、今後日本人向けのサービスも積極的に提供していくという。この新たなビジネス展開に、店舗の拡充とCTstageとPeopleSoft8 CRMで構築したコンタクトセンターが強力に支援することだろう。

問い合わせ先

OKI

沖電気工業株式会社
パソコンワークステーション インフォメーションセンター
☎0120-490-988
受付時間 9:00 ~ 17:00 / 月曜 ~ 金曜(祝日除く)
URL <http://www.ctstage.com>