

OKI



# ビジネスの成長に伴い コンタクトセンターを強化したガリバー CTstage 4iの導入で、運営の効率化に成功

ユーザーから自動車を買取り、市場に流通させる事業で急成長を遂げているガリバーインターナショナルは、ガリバー事業本部内のコンタクトセンターの強化に取り組んだ。同コンタクトセンターは、顧客からの各種問い合わせに対応するための組織であり、ガリバーの顧客サービスを担う重要な業務を担っている。そのコンタクトセンターに、沖電気のCTI&IPソリューション「CTstage 4i」を導入することで、同社はビジネスプラットフォームを発展させたのである。



株式会社  
 ガリバーインターナショナル  
 コンタクトセンター マネージャー  
 大佐々 憲氏

## コンタクトセンターは ガリバーのお客様との窓口

ユーザーから直接自動車を買取る専門店、「ガリバー」を全国にチェーン展開しているガリバーインターナショナルは、市場の実情を把握した正確な査定と、ユーザーへの迅速で丁寧な対応が評価され、直営店、フランチャイズ店を含めて全国に500店舗以上を展開しており、現在も事業を積極的に拡大し続けている。

ユーザーは、車を売却する場合、通常は近くの店舗に来店して買取りをしてもらう。そのため、コンタクトセンターで近くの店舗を案内することにより、ユーザーが店舗に足を運んでくれることを期待している。

また時間がなく、店舗へ来店するよりも出張査定を希望するユーザーには、希望日を聞き、営業スタッフのスケジュールを調整しながら査定日時を決定する。そのほか、大まかな買取り価格の問い合わせや車の情報、市場動向などの問い合わせにも対応している。

ガリバーでは急速なビジネスの成長に伴い、ユーザーから求められるサービスが多様化する中、コンタクトセンターはより柔軟な対応が求められている。

ガリバーのコンタクトセンターを統括しているマネージャー 大佐々 憲氏は、従来の問題点について次のように説明している。

「季節変動などもあるため正確な数字は申し上げられませんが、お客様からのお問い合わせは月間2万件から3万件に上りま

す。電話や電子メール、FAXなど様々なチャネルからお問い合わせがありますが、出張査定をご希望のお客様には、原則として電話でご連絡差し上げています。メールだけでは伝わらないこともたくさんありますから」(大佐々氏)

## 回線増設と運営の効率化による 対応力向上が課題だった

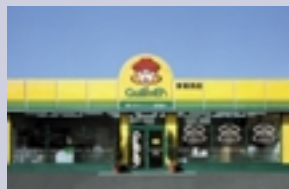
「お客様にお伝えする情報が多いと、1件あたりの対応時間が長くなってしまいます。会社の成長と共にお問い合わせ件数も増加し、オペレーターの増員とそれに伴う座席および回線の増設が必要でした」(大佐々氏)

特に回線の不足は顕著だったという。以前のコンタクトセンターではすぐに回線がふさがってしまい、回線が空くの待つオペレーターもいたのだ。回線が使えない間、当然オペレーターは何の業務もできない。これでは、せっかくのコンタクトセンターのリソースを活かし切れない。

さらに、「回線とオペレーターの人数を増やすに加えて、お客様への直接対応以外の作業を、いかに効率化するかも重要となります」と、コンタクトセンターの運用効率の向上を図るうえで、回線およびオペレーターを単純に増員するだけでは不十分であると、大佐々氏は指摘する。

以前より運用されていた、オペレーターの対応を支援する査定・買取システム「キャッチ」では、ユーザー情報や査定情報の

## PROF I L E



**株式会社ガリバーインターナショナル**  
 本社：東京都千代田区丸の内3-3-1  
 新東京ビルディング 5F  
 代表取締役社長：羽鳥兼市  
 設立：1994年10月  
 資本金：38億4,982万円 ※2003年2月末  
 売上高：910億7,190万円(単体) / 949億5,751万円(連結) ※いずれも2003年2月期  
 従業員数：1,281名 ※2003年4月末現在  
 店舗数：506店舗(直営182/FC324)  
 事業内容：車買い取りネットワーク「ガリバー」のチェーン展開及び加盟店の指導業務、画像による車販売システム「ドルフィンネットシステム」による自動車販売業務を中心に、自動車流通にかかわる事業を広く展開。

ほか、自動車の各種個別情報が参照できる機能なども用意されていた。こうした高度なCTI機能は、沖電気の「CTstage V2」によって、電話および電話回線と情報システムとを高度に連携させることで実現されていたのだ。

しかし従来のキャッチは、オペレーターにとって決して使い勝手の良い設計ではなかった。特にユーザーへ電話する際、オペレーターが能動的に操作する作業が多く、1件の処理を始めるのに約15回ものクリックが必要だった。さらに、スーパーバイザーが現場の問題改善のために参照するオペレーターの対応状況は、日次集計でしか得られなかったため対応が遅れてしまうこともあった。

ガリバーが展開する事業において、コンタクトセンターからのアウトバウンドコールは重要な業務となる。さらに、将来の事業拡大においてもアウトバウンドコールが不可欠であるという。例えば、新たな中核事業と位置付けられている画像による車販売システム「ドルフィネットシステム」での自動車販売において、保障などのアフターサービスの運用が期待される。

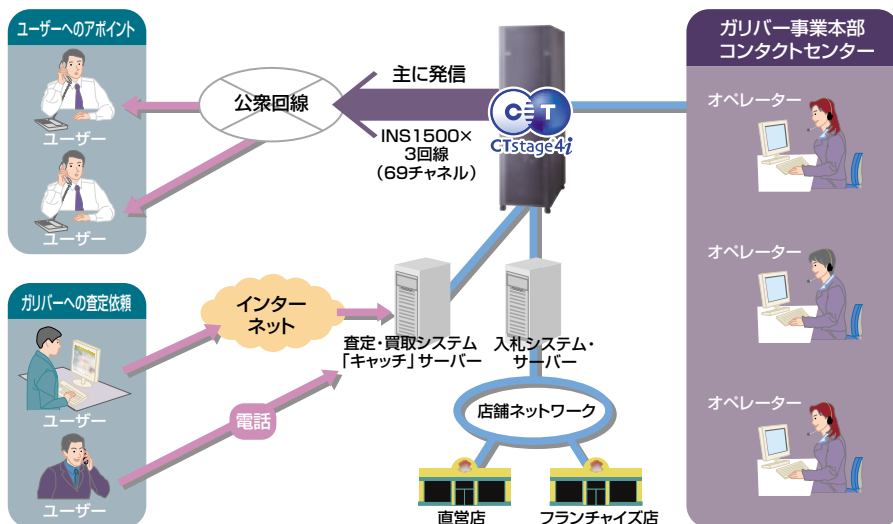
こうした将来像も見越して、ガリバーは運用中のCTstage V2を「CTstage 4i」にバージョンアップすることで、コンタクトセンターの運用の効率化に取り組んだのである。

### 次の展開を見据えて最新ソリューションを採用 CTstage 4iの新機能で大きな導入効果を得た

ガリバーのコンタクトセンターで稼働していたCTstage V2について大佐々氏は、「コンタクトセンターの運用効率および機能向上において、情報システムと電話の高度な連携が欠かせません。CTIプラットフォームとして当社で運用していたCTstage V2は、実際の業務において高く評価していましたので、新製品であるCTstage 4iの採用はスムーズに決まりました」と語る。

コンタクトセンターに新たに導入したCTstage 4iについて大佐々氏は、「CTstage 4iは、必要に応じてコンタクトセンターの規模を拡張できます。課題であった

### ■ガリバー事業本部コンタクトセンターのシステム構成概要



「CTstage」によって、電話、ファクス、電子メール、Webサイトなど異なるチャネルからの問い合わせを一元管理でき、CRMソリューション「FastHelp2」との組み合わせでコンタクトセンターの処理効率と対応品質の向上が図られた。

回線と座席の増設も効率よく行えました」と語る。

さらに、「CTstage 4iには、回線ごとの稼働状況がリアルタイムで集計できる機能が標準で搭載されており、スーパーバイザーは現場の問題点を即座に改善することができます。現場に配置しているスーパーバイザーは、オペレーターの数が増加したにも関わらず、以前の半分のスーパーバイザーで運用できるようになりました。これもCTstage 4iを導入して、運用効率が向上したおかげです」と続ける。

CTstage 4iの導入に伴い、キャッチの機能が改善された結果、ガリバーのコンタクトセンターでは、オペレーター1人当たりの処理件数が従来比1.5~1.6倍に向上したという。

「新しいシステムでは、1件の処理を始めるのに数クリックで済みます。また、1件の処理が終了すると自動的に次の処理が始まるなど、作業の効率化を図っています。こうしたアプリケーションの機能を強化できるのも、CTstage 4iに用意されている豊富な基本機能と、公開されたAPIによる優れた開発環境のお陰であると評価しています。今後は、店舗との情報連携の強化を視野に、CTstage 4iを活かして高度なコラボレーションシステムを実現したいですね」（大佐々氏）



「お客様対応に関する情報が、クリックするだけで表示されるので安心です」とオペレーターにも好評だ。

自動車流通にかかわる事業を広く展開するガリバーにとって、顧客との直接の接点となるコンタクトセンターの重要性は、ビジネスの成長に伴って高まることになる。しかし、CTstage 4iで構築したガリバーの新しいコンタクトセンターならば、ビジネスの激しい変化に対して柔軟に、そして即座に対応できることだろう。

#### 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

TEL 0120-490-988

受付時間 9:00~17:00/月曜~金曜(祝日除く)

URL <http://www.ctstage.com>